Universidad de Jaén

Máster en Accesibilidad para Smart City. La Ciudad Global

Estudio y Valoración de la Accesibilidad en los Servicios de Atención e Información a Personas Usurarias del Centro de Empleo Europa. Ayuntamiento de Avilés.

Trabajo de Fin de Máster presentado por:

Alumno: María Teresa García Rubio

Directora: Yolanda María de la Fuente Robles

(Junio - 2018)

TITULO: Estudio y Valoración de la Accesibilidad en los Servicios de Atención e Información a Personas Usurarias del Centro de Empleo Europa - Ayuntamiento de Avilés.

Páginas

INDICE

CAPITULO I. INTRODUCCION 9

1.1. Justificación **9**

1.2. Planteamiento del problema **10**

1.3. Objetivos **16**

1.3.1. Objetivos Generales **16**

1.3.2. Objetivos Específicos **17**

CAPÍTULO II. LA ACCESIBILIDAD 18

2.1. La accesibilidad y otros constructos relacionados **18**

2.2. Marco Normativo **22**

CAPÍTULO III. ACCESIBILIDAD EN EL AYTO. AVILÉS 30

3.1. Políticas llevadas a cabo para mejorar la Accesibilidad y Cohesión Social en el Municipio de Avilés **30**

3.2. Plan Especial de Accesibilidad Ciudad de Avilés **32**

3.3. El Centro de Empleo Europa **32**

3.3.1. Organización **32**

3.3.2. Plan de actuaciones en el Centro de Empleo Europa **34**

CAPÍTULO IV MARCO EMPIRICO 35

4.1. Diseño de la Investigación **35**

4.1.1. Contexto **35**

4.1.2. Diseño **36**

4.1.3. Hipótesis **36**

4.1.4. Población Muestral **36**

P*áginas*

4.1.4.1. Cuestionario pasado al Personal del Centro **36**

4.1.4.2. Cuestionario pasado a Personas Usuarias del Centro.....**37**

4.1.5. Instrumentos.....**38**

4.1.6. Procedimiento **41**

4.2. Análisis de los Resultados **42**

4.2.1. Cuestionario pasado al Personal del Centro.....**42**

4.2.2. Cuestionario pasado a las Personas Usuarias.....**54**

4.2.2.1. Centro de Dinamización Tecnológica Local **54**

4.2.2.2. Acompañamiento Laboral.....**62**

4.2.2.3. Formación para el Empleo **72**

4.3. Discusión Crítica de los Resultados **84**

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y PROSPECTIVA 90

CAPÍTULO VI. LIMITACIONES..... 95

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA 96

ANEXOS:

1. Cuestionario diseñado y pasado al personal del Centro
2. Cuestionario diseñado y pasado a las personas usuarias del Centro
3. Plan de Actuaciones en el centro de Empleo Europa

INDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y FIGURAS

- Figuras

Figura nº 1. Mapa de Asturias 35

- Gráficos

Gráfico nº 1. % Personas según sexo y grado de Discapacidad 15

Gráfico nº 2. % Personas según tipo de discapacidad 16

- Tablas

Tabla nº 1.Población de Avilés por sexo y tramos de edad 13

Tabla nº 2. Población con discapacidad según sexo 14

Páginas

Tabla nº 3. Personas con discapacidad según sexo y grado de discapacidad 15
Tabla nº 4. Personas según tipo de discapacidad Avilés 2013 15
Tabla nº 5. Ítems del cuestionario al Personal 38
Tabla nº 6. Ítems del cuestionario a las Personas Usuarias 39

- Tablas correspondientes al Cuestionario de Personal

Tabla nº 7. Referida al sexo. A..... 43
Tabla nº 8. Referida a la edad. B 43
Tabla nº 9. Referida a la discapacidad. C..... 44
Tabla nº 10. Referida a el grado de discapacidad. D 44
Tabla nº 11. Referida al Área de Trabajo y nº de trabajadores. Pregunta 1..... 44
Tabla nº 12. Referida a las Actuaciones de Trabajo. Pregunta 2 46
Tabla nº 13. Pregunta nº3. Apartado a) Presupuestos para llevar a cabo mejoras del Servicio 47
Tabla nº 14. Pregunta nº3. Apartado b) Si es necesario mejor diseño de edificios, instalaciones y herramientas de uso 47
Tabla nº 15. Pregunta nº 3. Apartado c) Si se requiere mejora de los espacios para que haya libertad de movimiento en los desplazamientos por las instalaciones 48
Tabla nº 16. Pregunta nº 3. Apartado d) Si es conveniente mejorar el mantenimiento de instalaciones y servicios, siendo más ágiles a la hora de resolver deficiencias 48
Tabla nº 17. Pregunta nº 3. Apartado e) Si es deseable la mejora en la adaptación del mobiliario y los materiales de oficina 49
Tabla nº 18. Pregunta nº 3. Apartado f) Si el trato debe ser mejor, más individual, empático, sereno y práctico en la Atención dada a las personas usuarias 49
Tabla nº 19. Pregunta nº3. Apartado g-1) Si el acceso a la información y a los servicios que se prestan requieren de mayores ayudas y apoyos, para facilitar las tareas a las personas con especial vulnerabilidad o discapacidad..... 50
Tabla nº 20. Pregunta nº3. Apartado g-2) A la pregunta anterior se le da una valoración 50
Tabla nº 21. Pregunta nº 3. Apartado h) Si la comunicación se facilita de manera conveniente a todas las personas ... 51
Tabla nº 22. Pregunta nº 3. Apartado i) Si se introduce la lengua de signos y el lenguaje alternativo para las Comunicaciones y si estas son fluidas y mantienen una escucha activa..... 51
Tabla nº 23. Pregunta nº 3. Apartado j) Si se utiliza escritura legible y normalizada en los escritos 52
Tabla nº 24. Pregunta nº 3. Apartado k) Si los diseños de las Tic y las nuevas tecnologías son manejables, prácticos eficaces, y seguros para facilitar el uso a las personas usuarias 52
Tabla nº 25. Pregunta nº 3. Apartado o) Si la información dada sobre las TIC, para su manejo y funcionamiento, teniendo en cuenta la diversidad de las personas usuarias, es apropiada 53
Tabla nº 26. Pregunta nº 4. Observaciones..... 53

- Tablas correspondientes al Cuestionario de las Personas Usuarias – Centro de Dinamización Tecnológica Local – (Tele - Centro)

Tabla nº 27. Apartado. A). Según sexo 54
Tabla nº 28. Apartado. B). Personas usuarias por sexo y tramos de edad..... 55
Tabla nº 29. Apartado. C). Número de personas con diversidad funcional 55
Tabla nº 30. Apartado. D). Datos sobre el grado de discapacidad de las personas usuarias 55
Tabla nº 31. Pregunta nº1. ¿Qué servicio y gestión viene a realizar 56

Páginas

Tabla nº 32. Pregunta nº2. ¿Conoce los servicios que presta el Centro de Empleo Europa 56
Tabla nº 33. Pregunta nº 3. ¿Si sé maneja y orienta bien por el edificio 57
Tabla nº 34. Pregunta nº4. ¿Si puede moverse y orientarse bien por el edificio y sus diferentes puntos de Información Orientación, Formación, etc.? 57
Tabla nº 35. Pregunta nº 5. ¿Ha encontrado la información que busca y la entiende? 58
Tabla nº 36. Pregunta nº6. ¿Se siente entendido? Y ¿La información le ha servido para algo? 58
Tabla nº 37. Pregunta nº7. ¿Le han ayudado a realizar las gestiones para las que acude al Centro de Empleo Europa? 58
Tabla nº 38. Pregunta nº8. Valore su satisfacción con el trato recibido 59
Tabla nº 39. Pregunta nº 9. ¿Al utilizar el ordenador se le ayuda? 59
Tabla nº 40. Pregunta nº10. ¿Fue fácil trabajar con el ordenador? 59
Tabla nº 41. Pregunta n º11. ¿El ordenador estaba en un espacio que se veía bien? 60
Tabla nº 42. Pregunta nº 12. ¿Cuál es la valoración global del Centro de Empleo Europa? 60
Tabla nº 43. Pregunta nº 13. Si cree que debe mejorarse los servicios ofrecidos en el Centro de Empleo Europa 61
Tabla nº 44. Pregunta nº 14. ¿Qué servicios mejoraría? 61
Tabla nº 45. Observaciones 62

- Tablas correspondientes al Cuestionario de las Personas Usuarias – Acompañamiento Laboral

Tabla nº 46. Apartado. A). Según sexo 62
Tabla nº 47. Apartado. B). Personas usuarias por sexo y tramos de edad 63
Tabla nº 48. Apartado. C). Número de personas con diversidad funcional 63
Tabla nº 49. Apartado. D). Datos sobre el grado de discapacidad de las personas usuarias 63
Tabla nº 50. Pregunta nº1. ¿Qué servicio y gestión viene a realizar? 64
Tabla nº 51. Pregunta nº2. ¿Conoce los servicios que presta el Centro de Empleo Europa? 65
Tabla nº 52. Pregunta nº 3. ¿Si sé maneja y orienta bien por el edificio? 65
Tabla nº 53. Pregunta nº4. ¿Si puede moverse y orientarse bien por el edificio y sus diferentes puntos de Información Orientación, Formación, etc.? 66
Tabla nº 54. Pregunta nº 5. ¿Ha encontrado la información que busca y la entiende? 66
Tabla nº 55. Pregunta nº6. ¿Se siente entendido? Y ¿La información le ha servido para algo? 66
Tabla nº 56. Pregunta nº7. ¿Le han ayudado a realizar las gestiones para las que acude al Centro de Empleo Europa 67
Tabla nº 57. Pregunta nº8. Valore su satisfacción con el trato recibido 67
Tabla nº 58. Pregunta nº 9. ¿Al utilizar el ordenador se le ayuda? 67
Tabla nº 59. Pregunta nº10. ¿Fue fácil trabajar con el ordenador? 68
Tabla nº 60. Pregunta n º11. ¿El ordenador estaba en un espacio que se veía bien? 68
Tabla nº 61. Pregunta nº 12. ¿Cuál es la valoración global del Centro de Empleo Europa? 69
Tabla nº 62. Pregunta nº 13. Si cree que debe mejorarse los servicios ofrecidos en el Centro de Empleo Europa 69
Tabla nº 63. Pregunta nº 14. ¿Qué servicios mejoraría? 70
Tabla nº 64. Observaciones 71

- Tablas correspondientes al Cuestionario de las Personas Usuarias – Formación para el Empleo.

Tabla nº 65. Apartado. A). Según sexo 72
Tabla nº 66/67. Apartado. B). Personas usuarias por sexo y tramos de edad 73

Páginas

Tabla nº 68. Apartado. C). Número de personas con diversidad funcional 74
Tabla nº 69. Apartado. D). Datos sobre el grado de discapacidad de las personas usuarias 74
Tabla nº 70. Pregunta nº1. ¿Qué servicio y gestión viene a realizar? 75
Tabla nº 71. Pregunta nº2. ¿Conoce los servicios que presta el Centro de Empleo Europa? 76
Tabla nº 72. Pregunta nº 3. ¿Si sé maneja y orienta bien por el edificio?..... 76
Tabla nº 73. Pregunta nº4. ¿Si puede moverse y orientarse bien por el edificio y sus diferentes puntos de Información Orientación, Formación, etc.? 77
Tabla nº 74. Pregunta nº 5. ¿Ha encontrado la información que busca y la entiende?..... 78
Tabla nº 75. Pregunta nº6. ¿Se siente entendido? Y ¿La información le ha servido para algo? 78
Tabla nº 76. Pregunta nº7. ¿Le han ayudado a realizar las gestiones para las que acude al Centro de Empleo Europa?..... 79
Tabla nº 77. Pregunta nº8. Valore su satisfacción con el trato recibido 79
Tabla nº 78. Pregunta nº 9. ¿Al utilizar el ordenador se le ayuda? 80
Tabla nº 79. Pregunta nº10. ¿Fue fácil trabajar con el ordenador? 80
Tabla nº 80. Pregunta n º11. ¿El ordenador estaba en un espacio que se veía bien? 81
Tabla nº 81. Pregunta nº 12. ¿Cuál es la valoración global del Centro de Empleo Europa? 81
Tabla nº 82. Pregunta nº 13. Si cree que debe mejorarse los servicios ofrecidos en el Centro de Empleo Europa..... 82
Tabla nº 83. Pregunta nº 14. ¿Qué servicios mejoraría?..... 83
Tabla nº 84. Observaciones..... 83

AGRADECIMIENTOS

A mis hijos por el apoyo que permanentemente me han prestado con su compresión y ánimo. Facilitándome la tarea en todo momento.

A la Fundación ONCE y a la Universidad de Jaén por facilitarme el acceso al Máster. Sin sus apoyos sería imposible llevarlo a efecto.

A la directora Yolanda María de la Fuente Robles, por su colaboración desinteresada compartiendo conmigo sus conocimientos que han sido de gran valía para llevar a término este arduo trabajo

Al Ayuntamiento de Avilés, a Rosa Elena García Prado (Responsable de Igualdad) y a Esther Santos Santos (Técnico de Empleo), por haberme dado la oportunidad de diseñar, planificar y desarrollar el presente Estudio de Accesibilidad Universal, sobre los servicios que presta a sus ciudadanos/as el Centro de Empleo Europa.

A todos los compañeros/as que han participado directa o indirectamente haciendo una realidad de este.

Al personal y a las personas usuarias que participaron en la realización de los cuestionarios, compartiendo sus puntos de vista y facilitando la mejora del Servicio.

Y a todos los portadores de este conocimiento que a través de sus referencias me han facilitado el desarrollo del mismo.

RESUMEN:

El trabajo que se aborda en este estudio viene a analizar y valorar el grado de accesibilidad, tanto en el uso de las instalaciones como en la información y asesoramiento prestado a los usuarios del Centro de Empleo Europa. Edificio Administrativo del Ayuntamiento de Avilés para la formación e inclusión social de los colectivos más desfavorecidos.

A lo largo del plan de actuación se aportarán datos contrastados cuya finalidad es verificar la situación actual a efectos de promover nuevas aportaciones en el ámbito de la accesibilidad universal, basada en diseños para el uso y disfrute de toda persona.

Palabras clave: Accesibilidad, Diseño para Todos, Barreras, Diversidad Funcional, Movilidad, Deambulación, Aprehensión, Localización, Comunicación, Inclusión Social.

CAPÍTULO I – INTRODUCCIÓN

1.1. JUSTIFICACIÓN

En cumplimiento de las recomendaciones Europeas el Ayuntamiento de Avilés pretende promover la Accesibilidad Universal en todos sus Servicios, teniendo en cuenta al ciudadano como el motor principal para su desarrollo. A tal efecto, quiere comprometerse con la tarea de facilitar de manera individual y colectiva a sus usuarios/as los servicios que presta, de manera que estos estén inmersos en un trato amigable e igualitario y no discriminatorio. En definitiva se desea un diseño accesible para las personas.

Para ello se lleva a cabo este estudio piloto capaz de analizar y valorar la accesibilidad principalmente en las labores de información, atención y acompañamiento de las personas usuarias del Centro de Empleo Europa.

Siendo su estructura la siguiente:

Capítulo I.- Introducción con su justificación, planeamiento del problema y objetivos del mismo.

Capítulo II.- Conceptos de accesibilidad y otros constructos que hacen especial referencia al ámbito de las personas vulnerables o con algún tipo de diversidad funcional, enmarcado todo ello en la normativa que a tal efecto se establece.

Capítulo III.- Políticas, Estrategias y Planes que desde el Ayuntamiento de Avilés se han llevado a cabo hasta el momento para mejorar la accesibilidad.

Capítulo IV.- Diseño de la investigación cuyo procedimiento parte de la elaboración de dos encuestas con cuestionarios diferentes que se pasan:

Por una parte, **al personal** que de manera directa o indirecta tienen relación en el desempeño de su trabajo con los objetivos perseguidos en el estudio.

Y por otra, **a las personas usuarias**, con una doble finalidad: averiguar si las necesidades más apremiantes de los/as usuarios/as del servicio son la mejora en la accesibilidad tanto en los espacios del centro como en la información y atención ofrecida. Y si las personas usuarias están satisfechas con la información y atención recibida en los diferentes servicios municipales del Centro Empleo Europa.

Estos cuestionarios se distribuyen por los diferentes puntos de Acompañamiento Laboral; Centro de Dinamización Tecnológica Local y Formación del Centro. A efectos de su cumplimentación.

Una vez recogida la información, se analiza y se valora las incidencias o carencias que se vean en los servicios, anteriormente especificados y se procede a la discusión crítica de los resultados con la consiguiente verificación de las hipótesis.

Capítulo V.- Conclusiones y prospectiva a seguir.

Capítulo VI.- Limitaciones, que se han verificado y constatado a lo largo del "Estudio y Valoración de la Accesibilidad en los Servicios de Atención e Información a Usurarios del Centro de Empleo Europa - Ayuntamiento de Avilés".

Para finalizar con las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los Estados Parte desarrollan medidas apropiadas para promulgar, implementar una normativa que aborde el acceso de las instalaciones y servicios abiertos o de uso público, en lo referente a accesibilidad para las personas con discapacidad, promocionando herramientas que sean habilitadoras para el buen uso de todos/as, que ayuden a paliar las necesidades más apremiantes de las personas con diversidad funcional, promoviendo el uso de Braille , de manera fácil y comprensible, así mismo facilitando la asistencia de personal cualificado en la lengua de signos y otras lenguas alternativas, incluyendo guías, lectores e intérpretes profesionales de lenguaje de señas.

Además de dar vital importancia a fomentar y facilitar la accesibilidad en la información y comunicación con el uso de las nuevas tecnologías, a edades tempranas si se requiere.

Del estudio sobre Análisis de Satisfacción de los Usuarios del Programa de Envejecimiento Activo del Centro Social de Personas Mayores de Mieres, se desprende la siguiente consideración sobre la población europea. *"Europa envejece día a día, a pasos agigantados, lo cual supone un problema social de gran envergadura que afecta a las estructuras sociales, económicas y culturales".* Y a tal efecto apunta que *"España es uno de los países europeos con el nivel más alto de esperanza de vida debido a las mejoras sanitarias y sociales que se han ido desarrollando en las últimas décadas"***(**Miranda, 2014, pp.3, 7-22). Factor determinante a la hora de llevar a efecto un diseño accesible para todos/as, pues a mayor población envejecida, mayor número de personas que presentan algún tipo de diversidad funcional.

Lo que implica un aumento considerable de la población mayor con algún tipo de diversidad funcional y plantea a la Unión Europea y los países que la integran como España a desarrollar políticas que concilien el diseño de los entornos, servicios y productos de forma accesible para todos/as.

Siendo las políticas de referencia nacional, autonómica y local, las que van a desarrollar los principios básicos de las diferentes Estrategias Europeas en relación con la accesibilidad universal y un diseño para todos/as.

Remitiéndonos a la normativa Española, haremos mención a la Ley 51/2003 de 2 de diciembre de Igualdad de Oportunidades, no discriminación y accesibilidad Universal de las personas con discapacidad a día de hoy derogada por Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre.

Esta hacia especial referencia a la igualdad de trato sin discriminación alguna hacia las personas con discapacidad, poniendo las bases de una accesibilidad universal y de un diseño para todos/as, donde la persona es el centro, con el fin de llevar a cabo la supresión no solo de las barreras arquitectónicas, sino todo tipo de barrera social y psicológica que puedan afectar en el desarrollo de la vida diaria de las personas con diversidad funcional. Facilitando la participación de estas, en todos los ámbitos de la vida política, social, económica y cultural. (BOE, 03/12/2003).

En paralelo se fue desarrollando El Libro Blanco, Plan de Accesibilidad 2003 -2010"*Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades*" ACCEPLAN, (2003, pp.27-45).

Así mismo el Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre, texto refundido de la ley general de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social, recaba sobre los derechos que las personas con diversidad funcional tienen de participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad, y de que puedan tener acceso a mantenerse informadas y a comunicarse de formas y maneras accesibles con independencia de su diversidad funcional. (BOE,03/12/2013).

Por consiguiente, la Norma UNE 170001-1:2007, *la organización estará preparada para garantizar que es accesible, y que esa accesibilidad no es ocasional y se mantendrá a lo largo del tiempo*. Observa las medidas a tener en cuenta sobre los requisitos DALCO en las acciones de de-ambulación, aprehensión, localización y comunicación, que han de satisfacer y garantizar la accesibilidad global, en entornos, productos y servicios. AENOR (2007)

En consecuencia con lo anterior se aborda la presente investigación en base al estudio que se lleva a cabo en el Centro Empleo Europa, edificio administrativo del Ayuntamiento de Avilés. Cuya labor es de información, atención y acompañamiento laboral a toda la población avilesina, con especial referencia a los colectivos más desfavorecidos.

Además se considera que el Ayuntamiento de Avilés ha emprendido un camino de accesibilidad universal que quiere ser corrector de los desajustes que hay en sus edificios y servicios de uso administrativo en ciudad, teniendo en cuenta algunas de las recomendaciones del Observatorio de la Accesibilidad universal en los Municipios de España, (2011), que barajan la gran problemática que desprende el diseño de espacios y las formas efectivas de dar un trato amigable y accesible a la ciudadanía.

Siguiendo las recomendaciones anteriores, el Centro de Empleo Europa intenta responder a la población con unos servicios asequibles, comprometidos y accesibles a la ciudadanía, haciendo hincapié en el trato que reciben las personas que acuden a ellos y las necesidades prioritarias que presentan.

Además se tiene la sensibilización y el empeño de hacer de esto una realidad palpable y comprometida con las demás administraciones, valorando a través de la participación de sus personas usuarias y trabajadores si las necesidades más apremiantes de los/as usuarios/as del servicio son la mejora en la accesibilidad tanto en los espacios del centro como en la información y atención ofrecida. Y si las personas usuarias están satisfechas con la información y atención recibida en los diferentes servicios municipales del Centro Empleo Europa.

Por lo que el estudio de investigación parte de las siguientes variables: el número de ciudadanos de la Villa de Avilés, el sexo, la edad, población inmigrante y personas con diversidad funcional y su grado de discapacidad.

Datos estos extraídos del Observatorio Socioeconómico de Avilés (2017); del IV Diagnóstico de la Inmigración en Avilés (2016); Observatorio Socioeconómico de Avilés (2014).

Estos datos se refieren a una población con un alto índice de envejecimiento. Así mismo constata una población de inmigrantes que presenta unos índices poblacionales nada desdeñables y que es conveniente tener en cuenta si queremos hacer nuestros servicios accesibles a toda la ciudadanía. Del mismo modo se verifica una población con diversidad funcional, que alcanza cotas más altas a las referidas en años anteriores debido a un aumento en el envejecimiento de sus ciudadanos/as.

En la primera tabla se van a exponer los datos estadísticos de la población de Avilés, según sexo y por edades, (Observatorio Socioeconómico de Avilés, 2017) donde se corrobora lo anteriormente expuesto.

Tabla nº 1. Población de Avilés por sexo y tramos de edad.

Población según sexo y edad

Avilés. Año 2017

Grupos	Total	Porcentajes	Hombres	‰ Hombres	Mujeres	‰ Mujeres
De 0 a 4 años	**2.645**	**33,3**	1.383	17,4	1.262	15,9
De 5 a 9 años	**3.194**	**40,2**	1.612	20,3	1.582	19,9
De 10 a 14 años	**3.140**	**39,5**	1.632	20,5	1.508	19,0
De 15 a 19 años	**3.040**	**38,2**	1.544	19,4	1.496	18,8
De 20 a 24 años	**3.186**	**40,1**	1.613	20,3	1.573	19,8
De 25 a 29 años	**3.466**	**43,6**	1.755	22,1	1.711	21,5
De 30 a 34 años	**4.333**	**54,5**	2.166	27,2	2.167	27,3
De 35 a 39 años	**5.870**	**73,8**	2.935	36,9	2.935	36,9
De 40 a 44 años	**6.237**	**78,4**	3.129	39,4	3.108	39,1
De 45 a 49 años	**6.202**	**78,0**	3.027	38,1	3.175	39,9
De 50 a 54 años	**6.637**	**83,5**	3.199	40,2	3.438	43,2
De 55 a 59 años	**6.793**	**85,4**	3.246	40,8	3.547	44,6
De 60 a 64 años	**5.696**	**71,6**	2.692	33,9	3.004	37,8
De 65 a 69 años	**4.737**	**59,6**	2.154	27,1	2.583	32,5
De 70 a 74 años	**4.252**	**53,5**	1.804	22,7	2.448	30,8
De 75 a 79 años	**3.168**	**39,8**	1.246	15,7	1.922	24,2
De 80 a 84 años	**3.518**	**44,2**	1.386	17,4	2.132	26,8
De 85 y más años	**3.400**	**42,8**	1.109	13,9	2.291	28,8
Total	**79.514**	**1.000**	**37.632**	**473,3**	**41.882**	**526,7**

Fuente: INE. Elaboración: Observatorio Socioeconómico de Avilés

Se pasa a hacer referencia al colectivo de inmigrantes por ser este colectivo significativo en la Villa de Avilés. Y presentar dificultades debido a su diversidad lingüística y cultural, que hay que valorar a la hora de diseñar espacios y facilitar la información a través de la comunicación.

Se recogen los siguientes datos:

La población de Avilés según los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) del Padrón Municipal a 1/01/2016 es de 80.114 siendo 2.771 personas de procedencia extranjera. Lo que representa el 3,45 % de la población avilesina.

De estas el 52,76% eran mujeres y 47,23% hombres.

El 82,49% representan al tramo de edad de 16 a 64 años. Solo un 2,88% son mayores de 65 años. Datos estos muy significativos que muestran que la población extranjera en Avilés, representan a una población no envejecida y en edad laboral.

Por nacionalidades se señala que las personas procedentes de países de la UE representan 42,07%; del continente americano 34,35%; del africano 15,15%; del asiático 6,64%; de la Europa no comunitaria 1,73% y de Oceanía 0,04%.

Por países Rumania, Marruecos, Brasil y Portugal son los más representativos. Factor este importante a la hora de facilitar una información entendible y accesible también para estos colectivos que suelen acudir al Centro de Empleo Europa y presentan una cierta dificultad con Lengua Española. (IV Diagnostico de la Inmigración en Avilés, 2016.pp. 5-11)

Por último señalamos el colectivo de Personas con Diversidad Funcional, por su crecimiento ascendente dentro de la población de Avilés.

Datos recogidos en las siguientes tablas y gráficos del año 2013 en relación a la población con discapacidad y sexo; certificado de discapacidad superior o igual al 33% por sexo; tipo y porcentaje de discapacidad

Tabla nº 2. Población con discapacidad según sexo.

Personas con Discapacidad[1] según sexo % sobre el total de la Población						
	Avilés			Asturias		
Sexo	**Población total**	**Discapacidad**	**% Discapacidad**	**Población total**	**Discapacidad**	**% Discapacidad**
Hombres	39.192	5.310	13,5	511.346	65.995	12,9
Mujeres	43.055	4.595	10,7	556.819	60.003	10,8
TOTAL	**82.247**	**9.905**	**12,0**	**1.068.165**	**125.998**	**11,8**

Fuente: Padrón municipal de Avilés a 1-1-2014 / INE /Consejería de Bienestar Social y Vivienda., datos 2013

Elaboración: Observatorio Socioeconómico de Avilés

Tabla nº 3 de Personas con discapacidad según sexo y grado de discapacidad

Personas con Discapacidad según Sexo y Grado Discapacidad Avilés. Año 2013						
Grado	**Total**	**%**	**Hombres**	**%**	**Mujeres**	**%**
33%-64%	6.370	64,3	3.589	67,6	2.781	60,5
>=65%	3.535	35,7	1.721	32,4	1.814	39,5
TOTAL	**9.905**	**100**	**5.310**	**100**	**4.595**	**100**

Fuente: Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias, datos 2013. Elaboración: Observatorio Socioeconómico de Avilés

Grafico nº 1. % Personas según sexo y grado de discapacidad

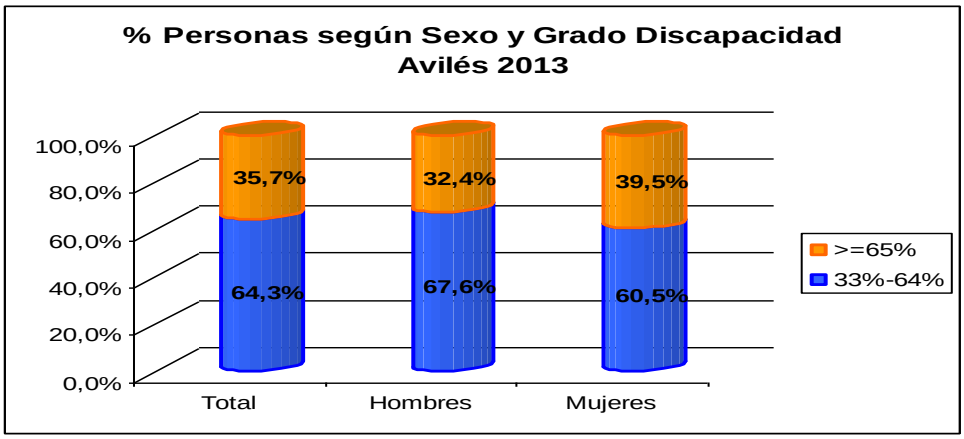
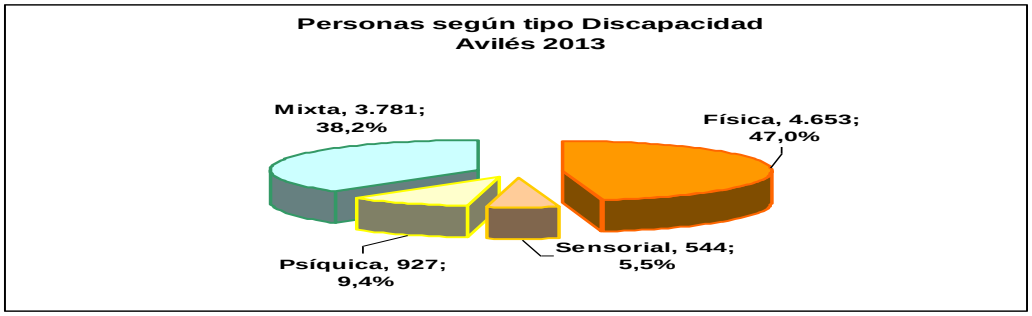


Tabla nº 4. Personas según tipo de discapacidad.

Personas según Tipo de Discapacidad Avilés. Año 2013		
Tipo Discapacidad	**Nº Personas**	**%**
Física	**4.653**	**47,0**
Sensorial	**544**	**5,5**
Psíquica	**927**	**9,4**
Mixta	**3.781**	**38,2**
Total	**9.905**	**100**

Fuente: Consejería de Bienestar Social y Vivienda, datos 2013. Elaboración: Observatorio Socioeconómico de Avilés

Grafico nº 2. % Personas según tipo de discapacidad



Los datos anteriormente expuestos se extraen (Observatorio Socioeconómico de Avilés, 2014)

Todos estos colectivos de gran vulnerabilidad presentan graves problemáticas sociales, o de alto riesgo. Algo que se hace notar en el sentir de la ciudadanía que solicita políticas sociales inclusivas, que requieren de diseños y trato amigable a la hora de prestar sus servicios, exigiendo un mayor confort, calidad y accesibilidad en ellos.

De ahí que los cuestionarios que se pasan al personal del Centro, con carácter voluntario y anónimo, tengan por objeto valorar las aportaciones debidas en accesibilidad y proponer mejoras inmediatas que se deban abordar en el servicio para una mayor eficiencia, eficacia y efectividad del mismo.

En el mismo sentido se solicita a las personas usuarias del Centro para que de manera anónima y voluntaria respondan objetivamente y hagan las observaciones debidas en el cuestionario que se les pasan.

Todo esto con el fin de visibilizar por una parte si las necesidades más apremiantes de los/as usuarios/as del servicio son la mejora en la accesibilidad tanto en los espacios del centro como en la información y atención ofrecida. Y por otra si las personas usuarias están satisfechas con la información y atención recibida en los diferentes servicios municipales del Centro Empleo Europa, como referimos con anterioridad.

Siendo nuestra pretensión en esta investigación servir de referente para posibles aplicaciones en otros centros de titularidad del Ayuntamiento**.**

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivos generales:

- Analizar la opinión de las personas usuarias del Centro Empleo Europa del Ayuntamiento de Avilés mediante una encuesta para conocer su grado de satisfacción acerca de la accesibilidad a los servicios que ofrece el centro y sobre el trato recibido.

- Promover la accesibilidad de todos los servicios ofrecidos por el Centro Empleo Europa del Ayuntamiento de Avilés, mediante una encuesta que permita extraer las aportaciones de los equipos de profesionales para favorecer la calidad de vida de las personas usuarias.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Reflejar la importancia del fenómeno de la accesibilidad mediante la aportación de datos socios demográficos, normativa reguladora, estrategias y planes de actuación, así como con constructos relacionados que pongan en valor el impacto en la población del municipio de Avilés, y en especial a las personas con diversidad funcional.
- Describir el Plan Especial de Accesibilidad Ciudad de Avilés como política social a seguir para la mejora de la calidad de vida y la accesibilidad universal de sus ciudadanos/as.
- Verificar si los servicios ofrecidos en el Centro Empleo Europa del Ayuntamiento de Avilés son accesibles y si la atención de su personal satisface las necesidades de las personas usuarias para la mejora de su calidad de vida.
- Extraer aportaciones y propuestas derivadas de la investigación para favorecer la mejora de las actuaciones llevadas a cabo desde el Centro Empleo Europa del Ayuntamiento de Avilés potenciando la accesibilidad universal en especial para las personas con diversidad funcional.

CAPÍTULO II. LA ACCESIBILIDAD

2.2. LA ACCESIBILIDAD Y OTROS CONSTRUCTOS RELACIONADOS

Es conveniente comenzar citando el Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad de su inclusión social en el que se entiende que la accesibilidad es un derecho indiscutible para el desarrollo integral de la persona, con el fin de que esta pueda interaccionar con el entorno, ejercitar sus derechos como usuarios, para ver potenciadas todas sus cualidades en igualdad de condiciones y propiciar un desarrollo sostenible y de mejora de calidad de vida.

Donde los entornos y espacios sean de confort con un diseño proyectado desde su origen por personas y para personas y los instrumentos y herramientas sean utilizadas con los ajustes razonables, para el mayor número de personas con independencia de su diversidad funcional y de su capacidad. (BOE, 03/12/2013)

Esto plantea un problema social de gran envergadura, por lo que podemos constatar grandes esfuerzos desde las administraciones comunitarias, nacionales, autonómicas y locales por hacerlo efectivo, con el fin de dar cumplimiento a los derechos fundamentales de los seres humanos y con especial énfasis los de toda persona con diversidad funcional permanente o transitoria independientemente de que presente una mayor vulnerabilidad o no.

Con este fin se habla de un diseño para todos/as que viene a desarrollar entornos, productos y servicios que llegan a las personas usuarias, teniendo en cuenta requisitos tales como utilidad, usabilidad, flexibilidad, seguridad, accesibilidad que garanticen una mayor calidad de vida y de confort.

Al hilo de esto se ha de señalar que en manual *"Diseño para todos un conjunto de instrumentos"*, de Aragall, se hace la siguiente definición, apuntando

> "*que Diseño para Todos es la intervención sobre entornos, productos y servicios con la finalidad de que todas las personas, incluidas las generaciones futuras, independientemente de la edad, género, las capacidades o el bagaje cultural, puedan disfrutar participando en la construcción de nuestra sociedad, en igualdad de oportunidades para participar en actividades económicas, sociales, culturales, de ocio y recreativas y pudiendo acceder, utilizar y comprender cualquier parte del entorno con tanta independencia como sea posible".*

Y para facilitar que la accesibilidad y el diseño llegue a toda persona es imprescindible buscar y proponer soluciones inteligentes y a tal efecto este autor recaba como necesaria la participación del usuario en los procesos de diseño, siendo muy conveniente que la participación deba estar estructurada y ser sistemática, al fin de que la información ayude a que los entornos, productos y servicios sean más adaptados a las necesidades, que se pretenden diseñar. (Aragall, F 2000, p.6 - 134).

Al hablar de accesibilidad es importante entender lo que son las Barreras, sus características y tipos.

Las barreras se pueden considerar dificultades en el acceso a aquellos objetivos que nos hayamos planteado, bien referido a los entornos, a los productos o a los servicios, incluso a la convivencia de la vida diaria entre personas. Son estas últimas de carácter social y suelen mermar a la persona considerablemente tanto a nivel físico, sensorial, como mental.

Ahora bien nos remitimos al Plan Especial de actuación para la accesibilidad de la ciudad de Avilés. Memoria General de Conceptos Básicos de Abajo, A (2000) que parte de entender la Barrera como*: "cualquier impedimento, traba u obstáculo que limite o impida el acceso, la libertad de movimiento, la estancia y la circulación con seguridad de las personas"*

Y considera que estas impiden la accesibilidad al medio físico y limitan a las personas a acceder al mundo de la educación, la cultura, el trabajo y la vida social. Apuntando a la siguiente clasificación:

- *Según su duración en el tiempo:*
  - ***permanentes*** *(acera estrecha, inexistencia de rebajes)*
  - ***temporales*** *(obras mal señalizadas)*
- *En función del eje de movilidad que limiten:*
  - ***verticales*** *(dimensiones de las escaleras, exceso de pendiente de una rampa, etc.)*
  - ***horizontales*** *(anchura de un pasillo, estrechamiento en un itinerario)*
- *Según su extensión espacial:*
  - ***continuas*** *(escalones aislados, puerta de paso estrecho, etc.)*
- *Por su carácter:*
  - ***físicas o directas*** *(arquitectónicas, urbanísticas viarias)*
  - ***mentales o indirectas de carácter social*** *(concepto social sobre minusvalías e integración),* ***psicológico-personal*** *(auto compasión)*
- *Según las capacidades a las que afecten:*
  - ***Barreras a la orientación*** *(visuales, auditivas, táctiles, auxiliares, etc.)*
  - ***Barreras a la independencia física*** *(de equilibrio, de manipulación, etc.)*

- ***Barreras a la movilidad*** *(de maniobra, de transferencia, de niveles, etc.)*
- ***Barreras a la integración social*** *(falta de accesibilidad a lugares de uso público, a viviendas de amigos o familiares que impidan la relación con otros miembros de la comunidad)*

- *Según los ámbitos en que se producen:*

- ***Barreras arquitectónicas urbanísticas,*** *cuando se encuentran situadas en vías Urbanas y espacios libres de uso común.*
- ***Barreras arquitectónicas en la edificación****, cuando se encuentran situadas en el acceso o interior de edificios públicos y privados.*
- ***Barreras en el transporte****, aquellas que dificultan el uso de los distintos modos o medios de transporte.*
- ***Barreras en la comunicación sensorial****, las que impiden expresar o recibir mensajes a través de sistemas de comunicación, sean o no de masas.*

Y se hace referencia a las barreras en la comunicación cuando son limitaciones de los propios sistemas de información que afectan negativamente a personas con diversidad funcional sensorial. Estas son muy numerosas, se dan en todos los ámbitos de convivencia y representan limitaciones diferenciadas por la dificultad que pueda tener cada individuo en los entornos, productos y servicios. (Abajo, 2000; pp.9-22).

Como modo de paliar estas deficiencias las siguientes leyes son fuente de conciliación de los derechos de las personas con diversidad funcional: Ley 34/2002 de 11 julio de Servicios de la Sociedad de la Información, disposición adicional quinta, accesibilidad para personas con discapacidad y edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónico, (BOE,12/07/2002); La ley 59/2003, de 19 de diciembre, La firma electrónica, (BOE,20/12/2003); La Ley 56/2007, de 28 diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, (BOE,29/12/2007); Ley 7/2010 de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, donde se puede verificar en su Titulo II, capítulo I, artículos 8 y 9 los derechos de las personas con diversidad funcional con respecto a los medios de comunicación audiovisuales. (BOE, 01/04/2010).

Sobre Diversidad Funcional, o Discapacidad, la Organización Mundial de la Salud (OMS)

> "*nos da a entender por discapacidad un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. En esta línea apunta las deficiencias como problemas que afectan a una estructura o función corporal; y que las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales*" (OMS).

Siendo la discapacidad un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

Entre las personas con diversidad funcional a quienes las barreras afectan más directamente, son de mención las diversidades funcionales de carácter físico u orgánico (del aparato locomotor, respiratorio, circulatorio o del sistema nervioso), las de carácter psíquico (retraso o enfermedad mental), las sensoriales (de la audición, de la vista o el lenguaje) o las mixtas que son la combinación de algunas de ellas, como (la parálisis cerebral).

Para entender la Movilidad se pasa a hacer la siguiente definición:

> "Es *La cualidad de los seres vivos que les permite utilizar o relacionarse con el medio. Las limitaciones de esta característica en las personas nos permite diferenciar: Personas con limitaciones y personas con movilidad reducida.*
>
> *Se considera a las personas en situación de limitación cuando temporal o permanentemente tienen limitada su capacidad de relacionarse con el medio o de utilizarlo.*
>
> *Se entiende por personas con movilidad reducida aquellas que temporal o permanentemente, tienen limitada su capacidad de desplazarse."* (Abajo, 2000; p.9).

Por lo tanto se debe valorar la accesibilidad y movilidad como conceptos entrelazados, para que la supresión de las barreras sea optima y se lleve a efecto la armonización del medio que permita una movilidad aceptable a toda persona.

Se hace referencia a la norma UNE 17001-1:2007 de Accesibilidad Total sobre los criterios DALCO, para definir los conceptos de De-ambulación; Aprehensión; Localización y comunicación como principios que facilitan la accesibilidad al entorno.

- De-ambulación es *"la acción de desplazarse de un sitio a otro"*.
- Aprehensión es *"la acción de coger o asir alguna cosa. Lleva implícita la acción de alcanzar lo que se vaya a ser asido".*
- Localización *" es la acción de averiguar el lugar o momento preciso en el que esta algo o alguien".*
- Comunicación*" acción de intercambio de la información necesaria para el desarrollo de una actividad",* (AENOR, 2007).

Todas las aportaciones a las que se hace mención en este apartado, van a determinar una mayor inclusión total de las personas y mejorar su calidad de vida, desarrollando la participación e implicación de manera más integral si tenemos en cuenta en el trato con los usuarios las recomendaciones de carácter general que se dan para la atención al cliente en la guía, Hacia una

oficina universal y accesible. Entornos de oficina accesibles para todas las personas (2012). De la Fundación SERES, Fundación ONCE Y la Fundación Aguirre Newman, que refiero a continuación:

- *Demostrar actitudes positivas y ser naturales en el trato.*
- *Dirigirse siempre al cliente, no a sus acompañantes.*
- *Mantener la tranquilidad teniendo en cuenta que el cliente que acude a una oficina es quien necesita el apoyo y asesoramiento del profesional de la misma.*
- *Mirar a los ojos al cliente para transmitir confianza y para captar si se está siendo comprendido por él.*
- *Aunque menos frecuente, también hay otras personas con discapacidad que utilizan perros de asistencia; en dichos casos, habrá que facilitarles la entrada.* (Fundación SERES, Fundación ONCE y Fundación AGUIRRE, 2012: pp.62-67). Para finalizar se debe hacer mención al termino de inclusión social y como es entendido desde nuestra administración local, al referirse a él en la estrategia local Avilés acuerda, como objetivo principal para facilitar la convivencia y el desarrollo de la persona teniendo en cuenta su individualidad y poniendo en valor la forma de subsanar las carencias que las personas y entornos necesitan para un mayor bienestar en cualquier ámbito y etapa de la vida.

En el ayuntamiento de Avilés surgen expectativas de desarrollo económico y social, que darán sus frutos en los próximos años como el reciente acuerdo que desarrolla la nueva estrategia Avilés Innova. Por el Desarrollo Económico, la Sostenibilidad, el Empleo y la Cohesión Social (2018).

Para ello se tendrán en cuenta las sinergias, la corresponsabilidad y el dialogo con sus instituciones, y entidades facilitando la participación de la ciudadanía, para que la ciudad sea ejemplo de emprendimiento y cultura creativa y sostenible, donde la inclusión sea una realidad que aporte un mayor dinamismo a la ciudad. (Ayuntamiento Avilés, 2018: pp.26, 73-79)

2.3. MARCO NORMATIVO

En este apartado se dejará constancia de forma breve de una serie de normas que tratan la problemática objeto de nuestro campo de investigación, la accesibilidad universal, y que implican de manera directa a colectivos vulnerables como son las personas con diversidad funcional o con algún tipo de discapacidad.

Así pues, hacemos mención la ley 13/1982 de 7 de abril, derogada. Primera ley aprobada en España que dirige su atención a las personas con diversidad funcional y a sus familias, en el marco de lo establecido en los artículos 9, 10, 14 y 49 de la Constitución.(BOE, 29/12/1978).

Medidas que se incorporan a leyes de sanidad, educación y empleo, haciendo alusión a lo que hoy se está desarrollando en el marco de una accesibilidad universal, inclusión social, igualdad de

oportunidades y no discriminación, para el diseño de sociedades inclusivas donde sea la participación ciudadana uno de sus mayores referentes.(BOE, 30/04/1982)

Con posterioridad se desarrollara, la ley 51/2003, de 2 de diciembre que supuso un avance considerable de las políticas de aplicación en el campo de la discapacidad, centrándose en dos estrategias de intervención: la lucha contra la discriminación y la accesibilidad universal, al día de hoy derogada. (BOE, 03/12/2003),

Real Decreto 1414/2006, de 1 diciembre por la que se determina la consideración de personas con discapacidad a los efectos de la ley 51/2003, de 2 Diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Vigente al día de hoy. (BOE, 16/12/2006).

Real Decreto 1417/2006, de 1 diciembre, por el que se establece sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal por razón de discapacidad. En vigor. (BOE, 13/12/2006).

La Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas ONU (2006), ratificada por España a 3 de diciembre de 2007 y que entro en vigor el 3 de mayo de 2008.

Siguiendo el Instrumento de ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. Que supuso un avance considerable en la eliminación de las barreras existentes para la participación y el ejercicio de los derechos de las personas con diversidad funcional. Promoviendo la independencia y el desarrollo pleno de sus capacidades físicas, mentales, sociales y profesionales.

Y pone de relieve los derechos de las personas con discapacidad, siendo de especial obligación que los poderes públicos garanticen el ejercicio de estos derechos de forma plena y efectiva. (BOE, 21/04/2008).

Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado, en vigor. (BOE, 24/03/2007), Siendo la Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determina las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el decreto citado con anterioridad y siendo de interés para la presente investigación el articulo 7 Condiciones de accesibilidad en la prestación de servicios de atención al ciudadano, punto 1, letras, g-k. (BOE, 25/02/2008).

A la hora de abordar el trabajo de investigación que nos atañe, hemos de tener en cuenta también, el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueba las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificios.(BOE, 11/05/2007), texto consolidado y modificado disposiciones finales 3 a 5 , artículos 1,2,9,12 de la parte I, secciones SI.3, SI.4,el anejo SI. A, por el Real Decreto 173/2010, de 19 febrero por el que se modifica el Código Técnico de Edificación aprobado por el Real Decreto 314/2006 de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad, en vigor. (BOE, 11/03/2010),

La Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconoce las lenguas de signos españolas y se regula los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sorda – ciega, al día de hoy texto consolidado. (BOE, 24/10/07).

El Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, documento consolidado, (BOE, 21/11/2007), por el que se modifica el artículo 5.1 por el artículo 12 del Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en vigor. (BOE, 17/09/2011).

La Ley 49/2007 de 26 diciembre, establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, derogada. (BOE, 27/12/2007).

La Ley 26/2011 de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, texto consolidado que pone las bases para la elaboración y desarrollo de la ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, (BOE, 02/08/2011), aprobada mediante el Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre: que integra en una sola norma la Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad, 13/1982 de 7 abril; la ley de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, 51/2003, 2 diciembre y la Ley 49/2007 de 26 diciembre que establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.

El Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre, por el que se aprueba texto refundido de la Ley General de los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en la actualidad en vigor. Con especial referencia a los siguientes artículos:

En su artículo 13, hace mención a la atención integral de las personas con discapacidad, con el fin de que se alcance el mayor nivel de desarrollo y autonomía personal, para el logro de su máxima independencia, poniendo en valor las capacidades físicas, mentales y sociales del individuo para su inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida. Cobrando así vital importancia lo que entendemos hoy como accesibilidad universal para todos.

En el artículo 22. Se recoge que:

> *"la persona con discapacidad tiene derecho a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Para ello los poderes públicos adaptarán las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad universal, en igualdad de condiciones, en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, el transporte, la información y las comunicaciones, así como los medios de comunicación social y en otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto de zonas urbanas como rurales".*

En el artículo 23**,** hace referencia a las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación. a) Edificios y entornos, de los instrumentos, equipos y tecnología, y de los bienes y productos utilizados en el sector o área. b) Condiciones más favorables en el acceso, participación y utilización de los recursos de cada ámbito o área y condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas. c) Apoyos complementarios. d) La adopción de normas internas en las empresas o centros. e) Planes y calendario para la implantación de las exigencias de accesibilidad. f) Recursos humanos y materiales para la promoción de la accesibilidad y la no discriminación.

En el artículo 24, condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

- Productos y servicios nuevos, incluidas las campañas institucionales que se difundan en soporte audiovisual: 4 diciembre de 2009.
- Productos y servicios existentes el 4 de diciembre de 2009, que sean susceptibles de ajustes razonables: 4 de diciembre de 2013.

En el articulo 25 condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en el ámbito de los Espacios Públicos Urbanizados y Edificación.

- Espacios y edificaciones nuevos, debieran aplicarse esta exigibilidad, el 4 de diciembre de 2010.
- Espacios y edificaciones existentes, el 4 de diciembre de 2010 y que sean susceptibles de ajustes razonables lo deberán ser el 4 diciembre 2017.

Articulo 26, normativa técnica de edificaciones. 1. Las normas técnicas sobre edificación incluirán previsiones relativas a las condiciones mínimas que deberán reunir los edificios de cualquier tipo para permitir la accesibilidad de las personas con discapacidad.

Y en artículo 28 menciona las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación en las relaciones con las administraciones públicas, teniendo en cuenta que:

- Entornos, productos y servicios nuevos: el 4 de diciembre 2008.
- Corrección de toda disposición, criterio o práctica administrativa discriminatoria: el 4 de diciembre de 2008.
- Entornos, productos y servicios existentes el 4 de diciembre de 2008 y toda disposición, criterio o práctica: el 4 de diciembre de 2017.

Además en el artículo 29 las Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

En el punto 1 queda reflejado que:

> "todas las personas físicas o jurídicas, del sector público o privado, que presten o suministren los bienes o servicios disponibles para el público deben de cumplir con el principio de igualdad de oportunidades, evitando las discriminaciones directas o indirectas, por razón de su discapacidad o diversidad funcional", (BOE, 03/12/2013).

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Al día de hoy en vigor.

En sus artículo 5 y 5.4 especifica que la información está sujeta a las obligaciones de transparencia y que será publicada en las correspondientes sedes electrónicas o páginas Webs y de una manera clara, estructurada y entendible para los interesados y, preferiblemente, en formatos reutilizables.

Así mismo establecen los mecanismos adecuados para facilitar la accesibilidad, la interoperabilidad, la calidad y la reutilización de la información publicada, su identificación y localización. Debiendo ser toda la información comprensible, de acceso fácil y gratuito y estar a disposición de las personas con discapacidad en formatos y medios que resulten accesibles y comprensibles, conforme al principio de accesibilidad universal y diseño para todos. (BOE, 10/12/2013).

En materia autonómica, el Principado de Asturias cuenta con la ley 5/1995, de 6 de abril, del Principado de Asturias, de promoción y supresión de barreras, texto este consolidado. (BOPA,

19/04/1995), Y el Decreto 37/2003, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la accesibilidad y supresión de barreras en los ámbitos urbanístico y arquitectónico, en la actualidad en vigor. (BOPA, 11/06/2003).

Para la investigación cabe referirnos, además, a las diferentes Estrategias y planes desarrollados hasta la actualidad en materia de accesibilidad y diversidad funcional.

La Estrategia Europea sobre Discapacidad (2010), desarrolla acuerdos comprometidos con la accesibilidad y el diseño para todos y exhorta a las Instituciones de la UE y a sus estados miembros a colaborar con medidas dirigidas a construir una Europa para todos libre de barreras limitantes para las personas.

España tras su adaptación normativa procede a la aprobación de la Estrategia española sobre discapacidad (2012), que profundiza en el proceso aplicativo de la citada Convención Internacional sobre los derechos de las Personas con Discapacidad y tiene por principios entre otros: *Accesibilidad Universal, diseño para todos y transversalidad,* entre otros. (Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2012: pp.1-42).

También es de destacar el I Plan Nacional de Accesibilidad (2004), recogido por el Servicio de Información sobre discapacidad (SID), del texto original del (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2004).

El Plan es base en el avance de posteriores planes, en tema de accesibilidad y diseño para todos hacia la plena Igualdad de Oportunidades. A continuación hacemos mención a sus objetivos y estrategias, de carácter general.

- *Objetivo 1 • Consolidar el paradigma de diseño para todos y su implantación en los nuevos productos entornos y servicios. Difundir el conocimiento y aplicación de la accesibilidad.*
  - *Estrategias: 1. Concienciación del Diseño para Todos 2. Formación 3. Inserción de DpT en estudios universitarios. 4. Inserción del DpT en la educación primaria. 9. Fomento de la calidad 17. Incorporación de la accesibilidad en los medios de transporte públicos.*
- *Objetivo 2 • Introducir la accesibilidad como criterio básico de calidad de gestión pública.*
  - *Estrategias: 8. Incorporación de la accesibilidad como requisito indispensable para de calidad de la gestión compras y contratos públicos. 12. Promoción de la Lengua de Signos 15. Adaptación, conservación y mantenimiento de edificios de uso público: oficinas públicas y equipamientos 18. Promoción de la participación 9. Fomento de la calidad.*
- *Objetivo 3 • Conseguir un sistema normativo para la promoción de la accesibilidad, completo y eficiente y de elevada aplicación en el territorio.*

- *Estrategias: 5. Cumplimiento eficaz de la norma para la promoción de la accesibilidad, 6. Adecuación de la normativa legal de accesibilidad 7. Incorporación de la accesibilidad a la normativa sectorial.*

➢ *Objetivo 4 • Adaptar progresivamente y de forma equilibrada los entornos, productos y servicios a los criterios de un diseño para todos/as.*

- *Estrategias: 9. Fomento de la calidad 13. Mejora de los planes territoriales de promoción de la accesibilidad 14. Adaptación de edificios de uso residencial a un Diseño para Todos. 16. Adaptación conservación y mantenimiento de edificios de uso público y de titularidad privada 17. Incorporación de la accesibilidad en los medios de transporte públicos 18. Promoción de la participación.*

➢ *Objetivo 5 • Promover la accesibilidad en las nuevas tecnologías.*

- *Estrategias: 9. Fomento de la calidad 10. Fomento de la investigación y desarrollo técnico 11. Promoción de servicios y tecnologías para favorecer la accesibilidad sensorial 18. Promoción de la participación*. (Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2004, pp.87 - 186).

El Plan de acción de la estrategia Española sobre Discapacidad (2014),que establece en el Capítulo VI que las medidas estratégicas se concretan en tareas y actuaciones a través de un Plan de Acción de dos etapas 2014 a 2016 y 2017 a 2020 cuyos ejes son: igualdad para todas las personas, empleo, educación, accesibilidad y dinamización de la economía.

Estos ejes desarrollan unos objetivos estratégicos y unos objetivos operativos que actúan en diferentes ámbitos de intervención, tales como: la inclusión social, pobreza, participación, salud y servicios sociales, educación, empleo, accesibilidad, información sobre discapacidad, nueva economía de la discapacidad y acción exterior.

Promoviendo como objetivo central la accesibilidad en los bienes y servicios, en base a los siguientes objetivos operativos:

1. Fomentar la accesibilidad en las tecnologías de la información y la comunicación.

2. Promover la presencia de la accesibilidad universal tanto en las políticas públicas como en las estrategias de empresa, atendiendo a las necesidades de las personas con discapacidad.

3. Avanzar en la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas en aquellos ámbitos específicos que requieran de un mayor grado de desarrollo.

4. Promover la presencia del factor discapacidad y de la accesibilidad universal en la acción exterior de España

5. Favorecer la disposición de recursos para garantizar el derecho a la vida independiente de las personas con discapacidad

6. Promover un moderno sistema de información accesible sobre discapacidad (Ministerio de Servicios Sociales e Igualdad 2014. pp. 1-30)

En esta segunda etapa 2017/2020, el Plan lleva a cabo las medidas diseñadas a tal efecto y las adaptaciones correctoras de la etapa anterior para la buena marcha en su conjunto.

En nuestra Comunidad Autónoma se cuenta con el I Plan de Accesibilidad del Principado de Asturias (2011). Cuyos criterios básicos y objetivos específicos son:

Criterios básicos:

- *Coordinación y subsidiariedad.*
- *Transversalidad, integralidad y equilibrio territorial.*
- *Actuaciones racionales, eficaces y flexibles.*
- *Participación y difusión*

Objetivos Específicos:

- *Legislación, normativa y planificación territorial*
- *Urbanismo*
- *Edificación y vivienda*
- *Transportes*
- *Ocio, turismo, deporte y espacios al aire libre*
- *Comunicación y Señalización*
- *Productos de apoyo (herramientas para la accesibilidad)*
- *Sensibilización y formación*
- *Calidad .(*Consejería de Bienestar Social y Vivienda, 2011. pp. 91-110)

Todo ello planificado para la mejora de las condiciones básicas de accesibilidad universal y un diseño para todos con especial referencia a la personas con diversidad funcional en Asturias.

Para finalizar el presente apartado hacer mención del Plan Especial de Actuación para la Accesibilidad en la Ciudad de Avilés, (2000), de ámbito local, que abordaremos en el Capítulo III. Apartado 3.2, cuyos objetivos son de cumplimiento y desarrollo en este momento.

CAPÍTULO III. ACCESIBILIDAD EN EL AYTO. AVILÉS

3.1. POLÍTICAS LLEVADAS A CABO PARA MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y COHESIÓN SOCIAL EN EL MUNICIPIO DE AVILÉS.

En el Municipio de Avilés, la corporación local, conocedora de la existencia de barreras arquitectónicas en sus calles, edificios, instalaciones y espacios urbanos de uso público llevo a efecto la redacción de un documento que desarrolla el Plan Especial de Actuación para la Accesibilidad en el Municipio de Avilés, 2000en orden a un guión de etapas, con soluciones adecuadas, contrastadas y adaptadas a la legislación vigente.

En este sentido se han ido acometiendo algunas experiencias en el campo de la accesibilidad y supresión de barrera que se concretan en acciones llevadas a cabo desde la Corporación Municipal y otros Organismos Institucionales de ámbito autonómico.

El Ayuntamiento de Avilés asume además otros compromisos relacionados con la inclusión de las personas de diversidad funcional (empleados, usuarios y otros), en lo referido a selección y contratación, al desarrollo y prevención de riesgos de sus empleados en materia de Accesibilidad.

Además de querer dar un buen servicio a las personas usuarias con diversidad funcional y ofrecer unas instalaciones y servicios accesibles, centrados en la persona.

En este sentido cabe destacar:

El Programa Territorial de Empleo (2008) que cuenta con medidas para la accesibilidad e inclusión de los colectivos más vulnerables y con diversidad funcional. Recogiendo los objetivos generales de inclusión que se llevan a cabo de forma operativa en todo lo relacionado con la atracción y selección de personas con diversidad funcional y demás personas usuarias. Siendo considerado como el germen de la primera Estrategia del Municipio, Avilés Avanza.

La Estrategia Corporativa por el Desarrollo Económico, el Empleo y la Cohesión Social, Avilés Acuerda **(**2012), *que* confluye con las políticas de promoción económica y empleo, de sostenibilidad y medioambiente y de bienestar social, y recoge de forma general los objetivos y mecanismos relacionados con la inclusión.

Todo ello diseñado para un Avilés más accesible, como referente para un desarrollo territorial equilibrado.

Donde la accesibilidad es una medida de apoyo en los procesos de autonomía personal básica para una inclusión efectiva y una mejor calidad de vida.

De esta estrategia se desprende las siguientes actuaciones:

- *Mejora de la habitabilidad*

- *Iniciativas facilitadores de la comunicación y del desplazamiento, promoviendo la participación y acciones de sensibilización entre los jóvenes, en colaboración con los movimientos asociativos de las personas con diversidad funcional.*
- Incorporación y aplicación de nuevas herramientas al canal telemático municipal adaptándose a los diferentes tipos de diversidad funcional
- Fomento del empleo de las personas con diversidad funcional, en colaboración con otras entidades, (Ayuntamiento de Avilés, 2012, p. 93 -118)

Todas estas actuaciones representan el compromiso de Avilés con las Estrategias 2020, para un crecimiento inteligente, donde la educación, la investigación, la innovación y sociedad digital, mantengan un crecimiento sostenible, utilizando eficazmente los recursos y promoviendo entre la ciudadanía un uso responsable, generando un crecimiento integrador.

Se ha de apuntar que en la actualidad ha visto la luz el nuevo trabajo que plasma el desarrollo de una nueva estrategia que recoja los avances que se están llevando a cabo en esta materia. Avilés Innova Por el Desarrollo Económico, la Sostenibilidad, el Empleo y la Cohesión Social, (Ayuntamiento de Avilés, 2018).

Otros factores determinantes vienen de la mano de las Estructuras de Participación**:** Consejos de Participación de Zona y Consejos Sectoriales. En base a unos Valores corporativos: fundamentados en el *Código Ético de la Red Retos.*

En este sentido se trabajan los Convenios de colaboración con COCEMFE, DIFAC y FESOPRAS. Para la Reserva de puestos en el Programa de Adquisición de Experiencia Laboral.

Además se tiene en cuenta el Manual de Procedimientos que instruye sobre los protocolos de actuación en la atención a la discapacidad en el tema de contratación municipal. (ICSA).

Y a las Bases reguladoras de los procesos selectivos, que regulan la reserva de los puestos de trabajo en el Programa Municipal de Adquisición de Experiencia.

Siendo estas medidas y actuaciones contempladas de forma regular en las reuniones de la Alta Dirección y del máximo órgano de gobierno de esta Corporación Local, teniendo en cuenta al personal técnico implicado y, en algunos de los casos, a otros grupos de interés como: empresas, agentes sociales, etc.

La responsabilidad de su implantación recae en miembros de la alta dirección. Siendo los técnicos del Área de Servicios Sociales, los que cuentan con unos objetivos medibles, relacionados con la implementación del plan de acción y que son evaluados de forma regular, e individualizada por

proyectos, según los criterios establecidos por los gerentes haciendo un seguimiento anual del Programa Territorial de Empleo de Avilés y de Avilés Innova.

3.2. PLAN ESPECIAL DE ACCESIBILIDAD CIUDAD DE AVILÉS, (2000)

El Plan Especial de actuación para la accesibilidad en el Municipio de Avilés, 2000 tiene dos tipos de objetivos:

De carácter directo, de aplicación a corto y medio plazo que plantean:

- *Detectar, analizar y presentar las carencias o deficiencias que, en materia de accesibilidad, movilidad, comunicación e información, presente su entorno urbano público y los edificios e instalaciones, dentro de un diseño para uso de todos y en el respeto a la diversidad funcional de las personas.*
- *Servir de documento de guía y ayuda a los técnicos y responsables municipales para la evitación de barreras arquitectónicas, urbanísticas, de transporte y de comunicación, en futuras actuaciones.*
- *Proponer, proyectar y valorar las soluciones a las carencias y deficiencias encontradas en el ámbito de actuación del Plan.*

De carácter indirecto**,** a largo plazo, cuyo contenido es más intelectual:

- Sensibilizar, Socializar e Integrar.
- Conseguir una ciudad más accesible para todos y una mayor calidad de vida de sus ciudadanos, estableciendo criterios básicos y actuaciones concretas para la mejora de la movilidad en la ciudad. (Abajo, 2000; pp20-22).

Para finalizar este apartado señalar que en el Plan se concretan por un lado la supresión de las barreras y obstáculos que dificulten o impidan la movilidad de toda persona usuaria. Y por otro lado conseguir una ciudad integradora e inclusiva, para los que tengan algún tipo de diversidad funcional, tanto de carácter permanente como temporal y para todos aquellos que no presenten diversidad funcional, que residan y se relacionen en ella, para que la puedan recorrer y visitar sin ningún tipo de barreras.

3.3. EL CENTRO EMPLEO EUROPA.

3.3.1. Organización.

Se trata de un Organismo Público de ámbito Local, que depende de la Concejalía de Promoción Económica, Formación y Empleo del Ayuntamiento de Avilés.

El Centro cuenta con una Jefatura de Sección de Formación y Empleo. Y varios departamentos que prestan diferentes servicios a las personas usuarias.

Departamentos**:**

1. Servicio de Recepción, del que dependen dos ordenanzas que se encargan de la recepción de documentación y derivación de los usuarios a los diferentes servicios del Centro.
2. Administración, cuenta con tres Administrativas. Encargadas de la gestión administrativa del Centro.
3. Archivo, cuenta con un Técnico de archivo y documentación municipal. No dependiente del Centro.
4. Orientación y Acompañamiento al Empleo, con ocho Técnicas de Acompañamiento laboral, una Coordinadora, y una persona de Apoyo a la Coordinación. Las Técnicas de Acompañamiento Laborales se encargan de orientar, asesorar, apoyar y hacer seguimiento de las personas usuarias que recaban de sus servicios en los procesos de inserción e inclusión social, con especial referencia a los colectivos más vulnerables, (como personas con diversidad funcional, inmigrantes, parados de larga duración, etc.). La Coordinadora, coordina y supervisa toda su área de acción, para lo que cuenta con una persona de apoyo a la coordinación.
5. Centro de Dinamización Tecnológica Local, Servicio ubicado en el Centro, pero que depende de la concejalía de Educación. Cuenta con dos Técnicas, al servicio de las personas usuarias. Y sus funciones principalmente son: asesoramiento, información y formación a las personas usuarias en las TIC y otras propias del Centro de Dinamización Tecnológica Local.
6. Proyectos y Gestión: Formada por un Agente de Igualdad; una Coordinadora de Formación; Una Maestra (Técnica en Educación), de carácter temporal; Una Técnica de Empleo; y una Trabajadora social dependiente de Igualdad - Mujer y que está encargada del estudio que se lleva a cabo sobre Accesibilidad, de carácter temporal. “Estudio y Valoración de la Accesibilidad en los Servicios de Atención y Información a Usurarios del Centro de Empleo Europa - Ayuntamiento de Avilés".

   Las funciones de este servicio, son llevar a cabo la coordinación, planificación, ejecución y evaluación de los proyectos que están relacionados con el ámbito de Empleo, Formación e Igualdad, para su justificación ante los organismos competentes.

   Y en materia de Formación, los formadores para la impartición de los talleres que se llevan a cabo desde el Centro son contratados de forma externa y por lo tanto no se les paso el cuestionario del personal.

3.3.2. Plan de actuaciones en el Centro de Empleo Europa.

Este plan ha sido elaborado en base al estudio llevado a cabo desde Concejalía de Servicios Sociales y Ciudad Saludable del Ayuntamiento de Avilés. Estudio de Accesibilidad Universal en dependencias Municipales, Ayuntamiento de Avilés (2014), para dar respuesta a la investigación que se está realizando desde el Centro de Empleo Europa con el fin de abordar las necesidades más apremiantes en la accesibilidad que presentan las personas usuarias del Centro. Estudio y Valoración de la Accesibilidad en los Servicios de Atención e Información a usuarios del Centro de Empleo Europa. Ayuntamiento de Avilés (2018). Ver Plan de actuaciones en ANEXOS.

CAPÍTULO IV. MARCO EMPIRICO.

Pretende desarrollar la investigación social, referente al estudio que estamos llevando a cabo desde el Ayuntamiento de Avilés. Con la finalidad de medir y analizar si los Servicios Municipales del Centro de Empleo Europa, prestan una información y atención a los usuarios que cumpla con los parámetros de un diseño accesible para todos/as.

Esta metodología costa de tres apartados referenciados a continuación.

4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1. Contexto

La investigación tiene su origen en la "La Villa de Avilés", una de las principales ciudades de la región, ubicada en la zona central del Principado de Asturias, Comunidad Autónoma de España. Y que limita al Norte, concejos de Gozón; al sur con Corvera; al este con Gozón y Corvera; y al oeste con Castrillon. Siendo su extensión de 26,81 km2. Tan solo la separada del mar Cantábrico la Ría Avilés.

Su Municipio cuenta con una población de 79.514 habitantes, dato publicado por el (Observatorio Socioeconómico de Avilés, 2017). Siendo su idioma oficial el castellano, aunque se utiliza con frecuencia el asturiano, que está especialmente protegido en el Estatuto de Autonomía.

Figura 1. Mapa de Asturias

El presente trabajo se lleva a cabo desde el Ayuntamiento de Avilés y trata del Estudio y Valoración de la Accesibilidad en los Servicios de Atención e Información a las Personas Usuarias del Centro de Empleo Europa, ubicado en la Calle Avenida de Oviedo,9 - Avilés.

4.1.2. Diseño

El tipo de investigación social tiene carácter exploratorio, al tratarse de averiguar si las necesidades más apremiantes que presentan sus usuarios son la mejora de accesibilidad tanto en los espacios del centro como en la información y atención ofrecida. Y si los usuarios están satisfechos con la información y atención recibida en los diferentes servicios municipales del Centro Empleo Europa

Para ello se utilizo la encuesta y como instrumentos de recogida de información dos cuestionarios. Dirigido uno, al personal del Centro de Empleo Europa y otro a las personas usuarias del mismo. En los que hemos combinado mediante preguntas abiertas y cerradas una metodología cuantitativa y cualitativa.

4.1.3. Hipótesis

Las hipótesis de carácter exploratorio que se pretende contrastar y verificar son:

1. Las necesidades más apremiantes de los/as usuarios/as del servicio son la mejora en la accesibilidad tanto en los espacios del centro como en la información y atención ofrecida.

2. Las personas usuarias están satisfechos con la información y atención recibida en los diferentes servicios municipales del Centro Empleo Europa.

4.1.4. Población Muestral

A la hora de precisar sobre la muestra y el modo de selección de la misma, es necesario resaltar que el estudio de investigación social que nos atañe, se ubica en el Centro de Empleo Europa del Ayuntamiento de Avilés, durante el primer cuatrimestre del año 2018.

Se pasan los cuestionarios del 9 al 23 abril ambos días inclusive, es decir durante 10 hábiles al Personal del Centro; a las Personas Usuarias del Centro de Dinamización tecnológico Local y a Formación para el Empleo. A las personas usuarias del departamento de Acompañamiento Laboral, del 23 al 30 de abril, por razones de Agenda, es decir, 5 días hábiles.

4.1.4.1Cuestionario pasado al Personal

De 20 trabajadores, se selecciona una muestra de 19 para pasar el cuestionario. Ya que el responsable del archivo no se ha tenido en cuenta al no ser su lugar fijo de trabajo. De los 19 pasados se recogen 19.

4.1.4.2 Cuestionario pasado a Personas Usuarias del Centro

Se desprenden los datos siguientes:

1. Acompañamiento Laboral: Las Personas usuarias atendidas por el servicio de Acompañamiento Laboral con seguimiento han sido 1.136 en 2017 aproximadamente, de lo que se constata que 621 eran mujeres y 515 hombres. Además acuden por primera vez unas 800 personas más. Siendo el cómputo anual en el año 2017 de 1.936 personas usuarias.

   En este primer cuatrimestre del año se ha podido constatar que aproximadamente 529 personas acuden a los servicios de Acompañamiento Laboral con seguimiento y que 251 lo hacen por primera vez. Por lo tanto, el total del primer cuatrimestre del 2018 esta en 780 personas usuarias. De las que se selecciona unas 70 personas usuarias para pasarles el cuestionario, recogiéndose 55 cuestionarios.

2. El Centro de Dinamización tecnológico Local: ha atendido durante el año 2017 un total de 139 usuarios/as. Y en el periodo de tiempo que nos atañe, han pasado 40 personas usuarias por el Centro.

   Seleccionándose 18 personas usuarias, de los que se han recogido 18 cuestionarios.

3. Desde el departamento que lleva la gestión de Cursos de formación, nos han facilitado los siguientes datos: Alumnos que pasaron por el Centro para formación año 2017 unos 216 alumnos, de un total de 19 cursos impartidos.

   En lo que corresponde al primer cuatrimestre del año 2018, se han realizado un total de 11 cursos. Con 156 alumnos, de los que se han seleccionado dos grupos. Uno de Almacén con 12 participantes y otro de riesgos laborales con 15 participantes. De un total de 27 participantes se recogen 22 cuestionarios.

Es de importancia aclarar que la muestra recogida ha tenido en cuenta la población total beneficiaria de los servicios, pero esta ha variado en función de la demanda realizada por las personas usuarias, en el periodo de tiempo escogido. De lo que se observa que unos servicios prestados han sido más demandados que otros.

Siendo la muestra seleccionada de 976 como suma de todas las personas usuarias que durante el primer cuatrimestre del año pasaron por los diferentes departamentos del Centro de Empleo Europa.

Se pasan 115 cuestionarios de una muestra de 976 personas que pasaron por el servicio, mediante un muestreo de conveniencia o incidental, recogiéndose 95 cuestionarios.

Si se tiene en cuenta la muestra global contando al personal del centro esta es de 995 personas. De ahí se selecciona a 134 personas, 115 personas usuarias y 19 personal del centro. Recogiéndose un total de 114 cuestionarios de los que 19 corresponden al personal.

4.1.5. Instrumentos

Los instrumentos para la recogida de datos, son dos cuestionarios que recogen si las necesidades más apremiantes de los/as usuarios/as del servicio son la mejora en la accesibilidad tanto en los espacios del centro como en la información y atención ofrecida. Y si las personas usuarias están satisfechas con la información y atención recibida en los diferentes servicios municipales del Centro.

Estos cuestionarios han sido elaborados por la Trabajadora Social en funciones de carácter temporal, con la aprobación de la Técnica de Empleo del Centro, a efectos de desarrollar el presente Estudio y valoración de la Accesibilidad en los Servicios de Atención e Información a Usurarios del Centro de Empleo Europa - Ayuntamiento de Avilés. Siendo a su vez validado por la directora del Trabajo de Fin de Máster.

En las siguientes tablas podemos observar una síntesis de las dimensiones e indicadores más importantes de los mismos. (Ver anexos para visualizar los cuestionarios al completo).

Tabla nº5. Ítems del Cuestionario al Personal.

INDICADORES	VARIABLES	PREGUNTAS.
Datos socio-demográficos.	Sexo Edad Si es persona con discapacidad. El tipo de discapacidad El grado de discapacidad.	Indique la opción que corresponda a sus datos de carácter personal.
Datos del Puesto de Trabajo	Área de Trabajo. Función que realiza en el puesto de Trabajo	Cuál es el área de trabajo. Señalen que actuaciones realiza en el Centro y si es de trato directo o indirecto con las personas usuarias
	Presupuestos para hacer frente a las mejoras del Servicio Mejor diseño de edificio, instalaciones y herramientas de uso y servicios. Mejora de los espacios para la movilidad y desplazamiento por las	

Actuaciones a incorporar en las instalaciones y gestiones del servicio para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias.	instalaciones. Mejor mantenimiento en instalaciones y servicios. Siendo más ágiles en resolver deficiencias. Mayor adaptación del mobiliario y los materiales de oficina a las personas usuarias. Mejor trato individual, empático, sereno, y práctico a las personas usuarias.	Valore las que considere, de los apartados: a) al f) ambos incluidos. Puntuando del 1 al 5, y teniendo en cuenta que 1 representa poca necesidad y 5 mucha necesidad.
Actuaciones que se deben llevar a cabo, en referencia a apoyos y comunicación oral y escrita.	Se prestan apoyos y ayudas en el acceso a la información y a los servicios, en las tareas a realizar por las personas con discapacidad. La comunicación se facilita de manera conveniente a todas las personas. Se introduce la lengua de Signos y el lenguaje Alternativo, para las conversaciones y estas son fluidas y mantienen la escucha activa Se utiliza una escritura legible y normalizada, con escritura aumentativa y en braille.	Conteste rodeando con un circulo la respuesta que considere. Según sea afirmativa o negativa.
Actuaciones a tener en cuenta en el Servicio de las TIC y nuevas tecnologías.	Las TIC y las nuevas tecnologías son manejables, practicas, eficaces y seguras, para facilitar el uso a las personas usuarias. La información que se les da es la apropiada para su manejo y funcionamiento, teniendo en cuenta la diversidad de las personas usuarias.	Conteste rodeando con un circulo la respuesta que considere. Según sea afirmativa o negativa.
Sugerencias de mejora.	Observaciones, aportaciones y sugerencias.	Observaciones y aportaciones que nos ayuden a mejorar el servicio.

Fuente: Elaboración propia

Tabla nº 6. Ítems del Cuestionario a las Personas Usuarias.

INDICADORES	VARIABLES	PREGUNTAS.
Datos socio-demográficos	Sexo Edad Si es persona con discapacidad. El tipo de discapacidad	Indique la opción que corresponda a sus datos de carácter personal.

	El grado de discapacidad.	
Datos sobre los Servicios	Tipo de gestiones Se conocen los servicios del Centro	¿Qué Servicio y Gestión viene a realizar?. Conteste brevemente. Conteste rodeando con un circulo la respuesta que considere. Según sea afirmativa o negativa.
Manejo y orientación en el Centro	La orientación y de-ambulación y movilidad es correcta por el Centro. Si puede moverse y orientarse bien por el edificio y sus diferentes puntos de información, orientación, formación	Conteste rodeando con un círculo la respuesta que considere. Según sea afirmativa o negativa. Valore en qué medida. Puntuando del 1 al 5, y teniendo en cuenta que 1 representa la valoración más baja y el 5 la más alta.
Información sobre la gestión y trato recibido	Encuentra y entiende la información que busca Le entienden. La información dada ha sido útil Los apoyos son los adecuados para la realización de las gestiones a realizar en el Servicio. El trato recibido ha sido correcto.	Conteste rodeando con un círculo la respuesta que considere. Según sea afirmativa o negativa. Valore en qué medida. Puntuando del 1 al 5, y teniendo en cuenta que 1 representa la valoración más baja y el 5 la más alta
TIC	Apoyos y ayudas en la utilización del ordenador Facilidad en su uso Visibilidad del ordenador	Conteste rodeando con un círculo la respuesta que considere. Según sea afirmativa o negativa.
Grado de satisfacción con los Servicios del Centro de Empleo Europa	Valoración global del Centro Servicios a mejorar Observaciones, aportaciones y sugerencias	Valore en qué medida. Puntuando del 1 al 5, y teniendo en cuenta que 1 representa la valoración más baja y el 5 la más alta Qué servicios mejoraría. Observaciones y aportaciones que nos ayuden a mejorar el servicio.

Fuente: Elaboración propia.

4.1.6. Procedimiento

Para llevar a cabo el presente trabajo de campo se ha seguido el siguiente procedimiento en tres etapas.

En la primera etapa, la Dirección del Centro Asesor de la Mujer propone la idea de realizar un estudio piloto para ver en qué medida los servicios municipales de información y atención a las personas usuarias del Centro de Empleo Europa se adaptan a la Accesibilidad Universal en la que está implicado el Ayuntamiento de Avilés. Desde el departamento de Proyectos del Centro, acuerdan la realización del Estudio, bajo la supervisión de la Técnica de Empleo, ajustándose a las actuaciones que pone en valor el Plan Especial de Accesibilidad Ciudad de Avilés y el Pacto "Avilés Acuerda", último acuerdo por el Desarrollo Económico, el Empleo y la Cohesión Social 2012 -2015 de la ciudad.

En la segunda etapa, la Técnica de Empleo mantiene varias reuniones con la Trabajadora Social encargada del desarrollo del mismo, para la planificación, desarrollo y ejecución del estudio. Y para ello se lleva a cabo un Plan de actuaciones del Centro. Y se elaboran dos cuestionarios, uno para pasar al personal del Centro y otro para las personas usuarias del mismo.

En la tercera etapa, una vez diseñado las encuestas, se procede a la selección de la muestra y se pasan los cuestionarios al personal y a las personas usuarias del Centro.

La recogida de datos se realiza durante 10 días hábiles, del 9 al 23 de abril, para Personal.

Para las personas usuarias de El Centro de Dinamización tecnológico Local y Formación para el Empleo, se establecen también 10 días hábiles del 9 al 23 de abril.

Para las personas usuarias de Acompañamiento Laboral se proponen 5 días hábiles, del 23 a 30 de abril.

El horario y días de la semana a tener en cuenta son: de lunes a viernes y de 8:00 h a 14:00 h mañanas.

El protocolo establecido consistió en una previa explicación facilitada al personal por la Técnica de Empleo y la Trabajadora Social encargada del estudio.

El cuestionario al Personal, se paso a todos los departamentos del Centro, a excepción de Archivo.

Y el cuestionario a las Personas Usuarias, se canalizo desde tres de los departamentos: Acompañamiento Laboral, Formación para el Empleo, Centro de Dinamización Tecnológico Local.

El personal se encargo de cumplimentar cada cuestionario, de manera voluntaria y anónima.

Para cumplimentar el cuestionario de las personas usuarias, fueron los profesionales los que pasaron y facilitaron los apoyos debidos a las personas usuarias que así lo solicitaron, por su especial vulnerabilidad, desde cada departamento del Centro.

Los cuestionarios se pasaron de manera voluntaria y anónima. Respetado la decisión de cada encuestado, intentando facilitar al máximo el procedimiento y teniendo en cuenta las necesidades que de forma individual presento cada persona.

Se finaliza la etapa con la recogida de la información facilitada en los cuestionarios se proceder al análisis de los resultados.

4.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este apartado se analiza los resultados que se ha recogido a través de los dos cuestionarios.

Uno referido al personal del Centro y que intenta aportar nuevas ideas que ayuden a una mejor prestación en los servicios del Centro de Empleo Europa.

Y otro referido a las personas usuarias, cuya finalidad es analizar si las necesidades más apremiantes de los/as usuarios/as del servicio son la mejora en la accesibilidad tanto en los espacios del centro como en la información y atención ofrecida. Y si las personas usuarias están satisfechas con la información y atención recibida en los diferentes servicios municipales del Centro Empleo Europa.

4.2.1Cuestionario pasado al Personal del Centro.

Los datos desprendidos a tal efecto se reflejan en la siguiente exposición donde a través de alguna tabla se intentara resaltar los datos de mayor interés a efectos de valorar los resultados de los cuestionarios. Para ello se seguirá los criterios analizados en el apartado de 4.1.5-Instrumentos Tabla nº 5.

Se valora en primer lugar los Datos Socio-demográficos teniendo en cuenta: Sexo, Edad, Discapacidad, Grado y Tipo.

Tabla n º 7. De los datos referidos al sexo. Apartado A) del cuestionario. Se verifica que de un total de 19 cuestionarios pasados, se han respondido la totalidad, es decir, el 100%. Siendo 18 Mujeres (94,74%) y 1 Hombre (5,26%).

Tabla nº7, referida al Sexo.- A)

Participantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total
Mujeres	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	18
Hombres															X					1

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla nº 8. Del apartado B) del cuestionario referido a la Edad, se valora la participación de los trabajadores por tramaos de edad. Lo que resulta que de un total de 19 participantes, 5 están entre los 26 y 45 años y 13 entre los 46 y 65. Y uno no contesta.

Tabla nº 8, referida a la Edad - B)

Participantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total
16 a 25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
26 a 45	1						1		1		1			1						5
46 a 65		1	1	1	1	1				1		1	1		1	1	1	1	1	13
> 66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
No contesta								1												1
Total Participantes																				19

Fuente: Elaboración Propia

Tabla nº 9. Del apartado C) referido a la discapacidad. Se valora las personas con diversidad funcional. Y se desprende que de un total de 19 participantes, solo 2 (10,53%) presentan diversidad funcional y 17 (89,47%) no tienen.

Tabla nº 9 referida a la discapacidad - C)

Participantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	Total
Con Discapacidad			1												1					2
SinDiscapacidad	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	17
Total Participantes																				19

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla n º 10, Con respecto al apartado D) sobre el grado de discapacidad y teniendo en cuenta el sexo. De 19 participantes, 1 hombre y 1 mujer tienen un grado de discapacidad superior al 33% e inferior al 66%.

Tabla nº10, referida al grado de discapacidad - D)

	Mujeres	Hombres	Total
>33 a 65	1	1	2
> 66	0	0	0
No consta grado de discapacidad	0	0	0

Fuente: Elaboración Propia

Sobre el tipo de discapacidad solo una mujer responde que de tipo Mixto.

En segundo lugar se analizan los Datos del Puesto de Trabajo teniendo en cuenta el número de trabajadores que rellenaron el cuestionario y el departamento al que están asignados.

Tabla nº 11. Da respuesta a la pregunta 1, referida a las diferentes áreas de trabajo. Se verifica que de 19 participantes, 10 mujeres lo son del Departamento de Acompañamiento, 1 del Centro de Dinamización Tecnológica Local; 5 de Proyectos de Formación para el Empleo; 1 de Administración; 1 Mujer y 1 Hombre de Recepción.

Tabla nº11, referidas a las Áreas de Trabajo y número de Trabajadores. Pregunta 1.

	Mujeres	Hombres	Total
Acompañamiento Laboral.	10		10
Tele - Centro.	1		1
Proyectos - Formación – Empleo	5		5
Administración	1		1
Recepción.	1	1	2
Total	18	1	19

Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a la tabla nº 12, referida a la pregunta 2, donde se verifica por departamentos las funciones que de manera directa o indirecta atañen a los servicios prestados por los trabajadores

del Centro a las personas usuarias, cabe decir, que en la tabla hemos dado una letra correspondiente a cada actuación del cuadro del cuestionario referido a la pregunta 2. De manera correlativa, de la A) a 0). Ver en Anexo, Cuestionario de Personal, funciones correspondientes a cada letra. De todo ello hemos sacado las siguientes aportaciones:

Acompañamiento Laboral, 8 de sus Técnicas de Acompañamiento hacen de manera indirecta tareas o funciones relacionas con las actuaciones descriptas en la tabla - desde la Letra A) a la H), De manera directa 10 lo hacen sobre las actuaciones de la letra I) y 5 sobre las actuaciones referidas a la letra J), 6 sobre la letra K) y 3 sobre la letra O). De lo que se desprende un total de 88 actuaciones, siendo 64 indirectas y 24 directas.

Centro de Dinamización Tecnológica Local (Tele-Centro), 1 Técnica que hace las siguientes actuaciones directas: 1 de F); 1 de H); 1 de I); 1 de J); 1 de K) y 1 de O). Siendo un total de 6 actuaciones directas. Y de manera indirecta no realiza.

Proyectos - Empleo - Formación, de un total de 5 Técnicas. Responden al cuestionar 5 teniendo en cuenta las siguientes actuaciones: Actuaciones indirectas: 2 de A); 2de B);3 de C); 2 de D);2 de E); 2 de F); 2 de G); 2 de H); 2 de K); 2 de O). Siendo un total de 21 actuaciones indirectas y de actuaciones directas:3 de C); 1 de F); 4 de I); 4 de J); 2 de K);2 de O). Siendo un total de actuaciones directas de 16 y el total de indirectas y directas 37.

Administración, cuenta con una Técnica Administrativa que realiza un total de 12 actuaciones indirectas, una por cada letra referenciada de la A) a la O) y "0" actuaciones directas en el Servicio con personas usuarias.

Recepción se realiza 2 actuaciones directas de la I); 1 por cada trabajador, ya que se cuenta en el servicio con una recepcionista y con un recepcionista. Total de actuaciones 2 directas, indirectas 0.

Apuntar que se llevaron a cabo un total de 145 actuaciones por el personal del Centro de las que 48 han sido directas y 97 indirectas relacionadas con accesibilidad.

Tabla nº 12, referida a las Actuaciones de Trabajo. Pregunta 2.

Actuaciones		Acompañamiento Laboral	Tele - Centro	Proyectos - E y F	Administración	Recepción	Total
A	**Dirct.**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
	Indet.	8	0	2	1	0	**11**
B	Dirct.	0	0	0	0	0	**0**
	Indet.	8	0	2	1	0	**11**
C	Dirct.	0	0	3	0	0	**3**
	Indet.	8	0	3	1	0	**12**
D	Dirct.	0	0	0	0	0	**0**
	Indet.	8	0	2	1	0	**11**
E	Dirct.	0	0	0	0	0	**0**
	Indet.	8	0	2	1	0	**11**
F	Dirct.	0	1	1	0	0	**2**
	Indet.	8	0	2	1	0	**11**
G	Dirct.	0	0	0	0	0	**0**
	Indet.	8	0	2	1	0	**11**
H	Dirct.	0	1	0	0	0	**1**
	Indet.	8	0	2	1	0	**11**
I	Dirct.	10	1	4	0	2	**17**
	Indet.	0	0	0	1	0	**1**
J	Dirct.	5	1	4	0	0	**10**
	Indet.	0	0	0	1	0	**1**
K	Dirct.	6	1	2	0	0	**9**
	Indet.	0	0	2	1	0	**3**
O	Dirct.	3	1	2	0	0	**6**
	Indet.	0	0	2	1	0	**3**
Total Actuaciones directas por Departamento		**24**	**6**	**16**	**0**	**2**	**48**
Total Actuaciones indirectas por departamento		**64**	**0**	**21**	**12**	**0**	**97**
Totales Directas e indirectas		**88**	**6**	**37**	**12**	**2**	**145**

Fuente: Elaboración Propia

Según ítems del Cuestionario al Personal, analizamos ahora las Actuaciones a incorporar en las Instalaciones y Gestiones del Servicio para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias.

Haciendo una valoración de las actuaciones a tener en cuenta según el grado de necesidad que se prevé en los Servicios desde el apartado a) al f).

En la tabla n º 13.Pregunta nº 3. Apartado a) Presupuestos para llevar a cabo mejoras del Servicio.

Se desprende que 4 participantes consideran de máxima prioridad más presupuesto y le dan una calificación de 5. 8 dan una valoración de gran necesidad, 3 valoran que la necesidad es intermedia, 2 valoran que por debajo de la media y 2 no contestan. De lo que se desprende que se considera prioritario una mayor aportación en presupuestos.

Tabla nº 13 Pregunta nº 3. Apartado a) Presupuestos para llevar a cabo mejoras del Servicio.

	1	2	3	4	5	No contesta
Acompañamiento Laboral		**2**	**1**	**6**	**1**	
Tele-Centro			**1**			
Proyectos- E y F			**1**	**2**	**2**	
Administración						**1**
Recepción					**1**	**1**
Total valoración		2	3	8	4	2

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla nº14. Pregunta 3. Apartado b) Si es necesario mejor diseño de edificios, instalaciones y herramientas de uso.

2 lo ven de máxima prioridad, 11 le dan prioridad alta, 3 lo consideran intermedia, 1 por debajo de la media y 2 lo consideran como no necesario. Considerándose prioritario un mejor diseño de edificios, instalaciones y herramientas.

Tabla n º 14 Pregunta nº 3. Apartado b) Si es necesario mejor diseño de edificios, instalaciones y herramientas de uso.

	1	2	3	4	5	No contesta
Acompañamiento Laboral	**1**		**3**	**5**	**1**	_
Tele-Centro				**1**		_
Proyectos- E y F				**4**	**1**	_
Administración		**1**				_
Recepción	**1**			**1**		_
Totales	**2**	**1**	**3**	**11**	**2**	**0**

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla nº 15. Pregunta 3. Apartado c) Si se requiere mejora de los espacios para que haya libertad de movimiento en los desplazamientos por las instalaciones.

5 le dan prioridad alta, 10 lo ven como una necesidad intermedia, 3 por debajo de la media y 1 lo considera como no necesario. Considerándose su prioridad de intermedia –alta.

Tabla nº15. Pregunta nº 3. Apartado c) Si se requiere mejora de los espacios para que haya libertad de movimiento en los desplazamientos por las instalaciones.

	1	2	3	4	5	No contesta
Acompañamiento Laboral		3	4	3		_
Tele-Centro			1			_
Proyectos- E y F			4	1		_
Administración			1			_
Recepción	1			1		_
Totales	1	3	10	5	0	0

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla nº 16.Pregunta 3 Apartado d) Si es conveniente mejorar el mantenimiento de instalaciones y servicios, siendo más ágiles a la hora de resolver deficiencias.

7 le dan prioridad máxima, 8 lo ven como una necesidad alta, 3 lo valoran de manera intermedia y 1 no lo ve necesario. Considerándose como prioridad alta, la mejora en el mantenimiento.

Tabla nº16 Pregunta nº 3. Apartado d) Si es conveniente mejorar el mantenimiento de instalaciones y servicios, siendo más ágiles a la hora de resolver deficiencias.

	1	2	3	4	5	No contesta
Acompañamiento Laboral				4	6	_
Tele-Centro				1		_
Proyectos- E y F			2	2	1	_
Administración			1			_
Recepción	1			1		_
Totales	1	0	3	8	7	0

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla nº 17Pregunta 3 Apartado e) Si es deseable la mejora en la adaptación del mobiliario y los materiales de oficina.

3 le dan prioridad máxima, 6 lo ven como una necesidad alta, 6 lo valoran de manera intermedia, 3 por debajo de la media y 1 no lo ve necesario. De lo que se desprende que es alta la necesidad de mejora en la adaptación del mobiliario y materiales de oficina.

Tabla nº17. Pregunta nº 3. Apartado e) Si es deseable la mejora en la adaptación del mobiliario y los materiales de oficina.

	1	2	3	4	5	No contesta
Acompañamiento Laboral		1	2	6	1	_
Tele-Centro			1			_
Proyectos- E y F		1	3		1	_
Administración		1				_
Recepción	1				1	_
Totales	1	3	6	6	3	0

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla nº18. Pregunta 3 Apartado f) Si el trato debe ser mejor, más individual, empático, sereno y practico en la atención dada a las personas usuarias.

2 le dan prioridad máxima, 4 lo ven como una necesidad alta, 6 lo valoran de manera intermedia, 6 no lo ven muy necesario y 1 no ve la necesidad. De lo que se extrae que debe mejorarse de forma intermedia más bien baja, considerándose que el Servicio dado aunque sea mejorable, se realiza bastante bien.

Tabla nº18 Pregunta nº 3. Apartado f) Si el trato debe ser mejor, más individual, empático, sereno y práctico en la atención dada a las personas usuarias.

	1	2	3	4	5	No contesta
Acompañamiento Laboral		4	3	2	1	_
Tele-Centro		1				_
Proyectos- E y F		1	1	2	1	_
Administración			1			_
Recepción	1		1			_
Totales	1	6	6	4	2	0

Fuente: Elaboración Propia

Desde la g)-1 a la j) (ambas incluidas), se tendrán en cuenta actuaciones que se deben llevar a cabo, en referencia a apoyos, comunicación oral y escrita.

En la Tabla nº19. Pregunta nº3. Apartado g.1). Si el acceso a la información y a los servicios que se prestan requiere de mayores ayudas y apoyos, para facilitar las tareas a personas con especial vulnerabilidad o discapacidad.

11 contestan que si, 7 que no y 1 no contesta. De lo que se desprende que hay una necesidad amplia.

Tabla nº 19. Pregunta nº 3. Apartado g.1) Si el acceso a la información y a los servicios que se prestan requiere de mayores ayudas y apoyos, para facilitar las tareas a personas con especial vulnerabilidad o discapacidad.

	Si	No	No contesta
Acompañamiento Laboral	5	5	_
Tele-Centro	1		_
Proyectos - E y F	3	1	1
Administración	1		_
Recepción	1	1	_
Totales	11	7	1

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla nº20. Pregunta 3 Apartado g-2). Va a valorar el grado de necesidad sobre la pregunta 3. Apartado g-1.

5 consideran como alta la necesidad, 5 la consideran de manera intermedia, 2 baja y 1 muy baja. Lo que apunta que hay una necesidad media-alta.

Tabla nº 20. Pregunta nº 3. Apartado G. 2). A la pregunta anterior se le da una valoración.

	1	2	3	4	5	No contesta
Acompañamiento Laboral		1	1	2		6
Tele-Centro			1			_
Proyectos- E y F		1	2	2		_
Administración			1			_
Recepción	1			1		_
Totales	1	2	5	5		6

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla nº 2. Pregunta nº 3. Apartado h) Si la Comunicación se facilita de manera conveniente a todas las personas.

11 consideran que si, 6 contestan que no, 2 no contestan. Lo que demuestra que el personal considera que la comunicación e información dada es buena, aunque esto se contradice con los resultados de las respuestas dadas a la pregunta i) y j), por carecer de herramientas convenientes para personas con algún tipo de diversidad funcional.

Tabla nº 21 Pregunta nº 3. Apartado h). Si la Comunicación se facilita de manera conveniente a todas las personas.

	Si	No	No contesta
Acompañamiento Laboral	9	1	
Tele-Centro	1		
Proyectos - E y F	1	3	1
Administración			1
Recepción		2	
Totales	11	6	2

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla nº 22, Pregunta nº 3. Apartado i) Si se introduce la lengua de signos y el lenguaje alternativo para las conversaciones y si estas son fluidas y mantienen una escucha activa.

La respuesta es unánime, "No". De lo que se desprende que no hay tal servicio. Y por lo tanto se pueden presentar carencias muy significativas en la comunicación con personas de diversidad funcional sensorial y con personas que desconozcan nuestro código hablado.

Tabla nº 22. Pregunta nº 3. Apartado I). Si se introduce la lengua de signos y el lenguaje alternativo para las conversaciones y si estas son fluidas y mantienen una escucha activa.

	Si	No	No contesta
Acompañamiento Laboral		10	
Tele-Centro		1	
Proyectos - E y F		5	
Administración		1	
Recepción		2	
Totales	0	19	0

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla nº 23. Pregunta nº 3. Apartado j) Si se utiliza escritura legible y normalizada, en los escritos. Por ejemplo escritura aumentativa o braille.

La respuesta vuelve a ser unánime, "No". De lo que se desprende que no se da tal servicio. Por lo que representa una barrera para aquellas personas con dificultad visual o ciegas.

Tabla nº 23 Pregunta nº 3. Apartado j) Si se utiliza escritura legible y normalizada, en los escritos.

	Si	No	No contesta
Acompañamiento Laboral		10	
Tele-Centro		1	
Proyectos - E y F		5	
Administración		1	
Recepción		2	
Totales	0	19	0

Fuente: Elaboración Propia

Desde la k) a la o) (ambas incluidas), se tendrán en cuenta actuaciones incluidas en el Servicio de las TIC y nuevas Tecnologías.

Tabla nº 24. Pregunta nº 3. Apartado k) Si los diseños de las TIC y las nuevas Tecnologías son manejables, prácticos, eficaces y seguros para facilitar el uso a las personas usuarias.

La respuesta es que 6 consideran que Si y 10 consideran que No y 3 no contestan. De lo que se desprende que No.

Tabla nº 24 Pregunta nº 3. Apartado K) Si los diseños de las TIC y las nuevas Tecnologías son manejables, prácticos, eficaces y seguros para facilitar el uso a las personas usuarias.

	Si	No	No contesta
Acompañamiento Laboral	2	7	1
Tele-Centro		1	
Proyectos - E y F	3	2	
Administración			1
Recepción	1		1
Totales	6	10	3

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla nº25. Pregunta nº 3. Apartado o) Si la información dada sobre las TIC, para su manejo y funcionamiento, teniendo en cuenta la diversidad de las personas usuarias es apropiada.

La respuesta es que 8 consideran que Si y 7 consideran que No y 4 no contestan. De lo que se desprende que pudiese ser que No, aunque hay una mayoría que dice que Si, debido a las abstenciones.

Tabla nº 25. Pregunta nº 3. Apartado o) Si la información dada sobre las TIC, para su manejo y funcionamiento, teniendo en cuenta la diversidad de las personas usuarias es apropiada.

	Si	No	No contesta
Acompañamiento Laboral	**4**	**4**	**2**
Tele-Centro	**1**		
Proyectos - E y F	**2**	**3**	
Administración			**1**
Recepción	**1**		**1**
Totales	**8**	**7**	**4**

Fuente: Elaboración Propia

En Sugerencias de mejora, las observaciones se recogen en la siguiente tabla nº 26 para dar respuesta a la 4 pregunta y ultima del cuestionario

Tabla nº 26. Pregunta nº 4. Observaciones:

Áreas de Trabajo	Observaciones
Acompañamiento Laboral	- No tienen sugerencias, ni observaciones - (7 cuestionarios) **Sugerencias:** - Espacios abiertos, sin privacidad; por falta de espacio. Se requieren más espacios y despachos individualizados. - Con referencia al apartado B) del cuestionario, sugieren que la pregunta debería exponerse por tramos de edad, Ej.: Menor de..... O Mayor de..... - Apuntan que el apartado (i) o (o) se resuelve con el trato personalizado, intentado adaptar contenidos y métodos a los perfiles. Una persona, un itinerario.
Tele-Centro	- No hay sugerencias, ni observaciones
Proyectos - E y F	- No hay sugerencias, ni observaciones - (3 cuestionarios) **Sugerencias:** - Se sugiere: Necesidad de incorporar el braille en diferentes zonas. - Se observa la necesidad de un puesto de pedagogo para ayuda de los colectivos a la búsqueda de empleo, debido a la problemática que estos presentan. - Se observa la necesidad de profesionales cualificados en lengua de signos y otras lenguas extranjeras. - Se observa la necesidad de una puerta automática a la entrada del Centro, más accesible que la actual.
Administración	- No hay sugerencias, ni observaciones.
Recepción	**Sugerencias:** - Mejorar la puerta de entrada con apertura y cierre automático, para el acceso de personas con movilidad reducida y mantener la temperatura del edificio. - Servicio de intérprete de lengua de signos

Fuente: Elaboración Propia

4.2.2 Cuestionario pasado a la Personas Usuarias

Los resultados desprendidos a tal efecto se exponen por departamentos con tablas significativas de los datos referidos para las valoraciones y resultados de los cuestionarios, siguiendo los criterios analizados en el apartado 4.1.5 de Instrumentos. Tabla nº 6.

4.2.2.1 Centro de Dinamización Tecnológica Local

En primer lugar pasamos a analizar el departamento correspondiente al Centro de Dinamización Tecnológica Local, teniendo en cuenta los datos socio gráficos según: sexo, edad, discapacidad: grado y tipo.

Tabla nº 27. En el apartado A) del cuestionario, referido a las personas usuarias por sexo, del Centro de Dinamización Tecnológica Local. Se puede verificar que de un total de 18 cuestionarios pasados, se han recogido el 100%. De los que 6 eran Mujeres y 12 hombres.

Tabla nº 27, apartado - A) Según sexo.

	Nº de Personas Usuarias	%
Mujeres	6	33,33%
Hombres	12	66,67%
Totales	18	100%

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla nº 28, En el apartado B) referida a las personas usuarias por sexo y tramos de edad del Centro de Dinamización Tecnológica Local. Se constata que de 18 personas usuarias que contestaron. 3 Mujeres están comprendidas entre 26 a 45 años y 6 hombres en el mismo tramo. Siendo 9 personas usuarias el total en este tramo de edad que representa (50%). En el tramo de entre 46 a 65 años, son 3 mujeres y 6 hombres. 9 personas también lo que representa al otro (50%). Aunque se comprueba una mayoría de hombres con respecto a las mujeres.

Tabla nº 28. Apartado B) Personas usuarias por sexo y tramos de edad.

Participantes por sexo	Intervalos de Edad.				
	16 a 25	26 a 45	46 a 65	+66	Total
Mujer	0	3	3	0	6
Hombre	0	6	6	0	12
Total	0	9	9	0	18

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla nº 29. En el apartado C) en la que se valora el número de personas usuarias con diversidad funcional. Se desprende que de un total de 18 participantes, solo (5,56%) 1 mujer y (11,11%) 2 hombres tienen algún tipo de diversidad funcional. De lo que se extrae que la mayoría de las personas usuarias no tienen diversidad funcional. Pero si hay un (16,67 %) significativo de personas con diversidad funcional, si tomamos como referencia los datos socio demográficos del (Observatorio Socio económico de Avilés, 2014).

Tabla n º 29. Apartado C) Número de personas usuarias con diversidad funcional.

	Mujeres	Hombres	Total Personas con Diversidad Funcional o no y que no contestan
Si	1	2	3
No	5	10	15
No contestan	-	-	0
Totales Mujeres/Hombres	6	12	18

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla nº 30,en el apartado D) hacemos referencia a datos sobre el grado de discapacidad de las personas usuarias. De un total de 18 cuestionarios recogidos, se desprende que 1 hombre presenta una discapacidad de igual o superior al 33 % y que 1 mujer tiene un grado superior o igual al 66%; y otro no contesta.

Tabla nº 30. Apartado - D) Datos sobre el grado de discapacidad de las personas usuarias

	Mujeres	Hombres	Total
>33 a 65	0	1	1
> 66	1	0	1
No consta grado de discapacidad	0	1	1

Fuente: Elaboración Propia

Con respeto al tipo de discapacidad no contestan.

En el segundo lugar se analizan datos sobre los servicios, teniendo en cuenta el tipo de gestiones realizadas por las personas usuarias del departamento del Centro de Dinamización Tecnológica Local.

Tabla nº 31. A la pregunta 1 ¿Qué servicio y gestión viene a realizar? La respuesta es que se realizan unas 4 actuaciones en el servicio de acompañamiento laboral. 11 gestiones se llevan a cabo en Centro de Dinamización Tecnológica Local. 3 actuaciones son referidas a Formación y Empleo. 5 actuaciones son de otros departamentos, 1 una persona no contesta. De lo que se verifica que de 24 gestiones realizadas por personas usuarias del Centro de Dinamización Tecnológica Local, 12 las realizan hombres y 6 mujeres.

Tabla nº 31 - Pregunta 1 -Servicios que utilizan las personas usuarias del Tele-Centro.

	Mujeres	Hombres	Total de Actuaciones
Acompañamiento Laboral	1	3	4
Tele-Centro	6	5	11
Formación Y Empleo		3	3
Otros....		5	5
No contestan		1	1
Total Todas Las Actuaciones			24
Total Mujeres y Hombres	6	12	18

Fuente: Elaboración propia.

La tabla nº 32. A la pregunta 2. ¿Conocen los Servicios que presta el Centro de Empleo Europa? 11 (61,11%) personas usuarias, 3 Mujeres y 8 hombres dicen conocerlos y 7 (38,89%) personas usuarias, 3 Mujeres y 4 hombres dice que no. De esto se desprende que un porcentaje mayor conocen los servicios. No obstante, llama la atención comprobar que aun hay un porcentaje considerable que no conoce todos los Servicios del Centro de Empleo Europa.

Tabla nº 32 Pregunta 2. ¿Conocen los Servicios que presta el Centro de Empleo Europa?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	3	8	11
No	3	4	7
No contesta	0	0	0
Nº Mujeres/Hombres	6	12	18

Fuente: Elaboración Propia.

Se analizan aquí los indicadores sobre manejo y orientación en el Centro, a los que da respuesta las preguntas 3 y 4.

Tabla nº 33. A la pregunta 3. ¿Si sé maneja y orienta bien por el edificio? 16 personas (88,89%) dicen que Si, 6 mujeres y 10 hombres; frente a 2 hombres (11,11%) que dicen que No. Lo que nos indica que hay dificultad en el manejo y orientación para las personas usuarias con diversidad funcional que acuden al Centro de Dinamización Tecnológica Local.

Tabla nº 33. Pregunta 3. ¿Si sé maneja y orienta bien por el edificio?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	6	10	16
No	0	2	2
No contesta	0	0	0
Nº Mujeres/Hombres	6	12	18

Fuente: Elaboración propia.

En esta tabla nº 34. A la pregunta 4. ¿Si puede moverse y orientarse bien por el edificio y sus diferentes puntos de información, orientación, formación, etc.? Opinan que de forma excelente 10 (55,55%) personas se pueden orientar y mover por las instalaciones, siendo 3 mujeres y 7 hombres los que dan máxima puntuación. 4 (22,22%) personas la consideran muy buena, 2 mujeres y 2hombres. 1 (5,56%) mujer considera que es normal y 3 (16,67%) hombres no contestan.

Aunque el resultado de la pregunta dé una calificación de excelente o muy buena para moverse y orientarse por sus instalaciones, todo indica en correlación con la respuesta dada en la pregunta 3 que para los que se abstienen puede existir una dificultad considerable.

Tabla nº 34. Pregunta 4. ¿Si puede moverse y orientarse bien por el edificio y sus diferentes puntos de información, orientación, formación, etc.?

	1	2	3	4	5	No contesta	Total Mujeres y Hombres
Mujeres			1	2	3	0	6
Hombres				2	7	3	12
Totales de valoración	0	0	1	4	10	3	18

Fuente: Elaboración propia.

Ahora se analiza los indicadores sobre la información, sobre la gestión y el trato recibido desde la pregunta 5 a la 8.

Tabla nº 35. A la pregunta 5 ¿Ha encontrado la información que busca y la entiende? 16 (88,89%) personas usuarias dicen que Si, siendo 6 mujeres y 10 hombres. Y (11,11%) 2 hombres dicen que No. De lo que se desprende que hay un buen entendimiento, y se encuentra la información

deseada, aunque esto sea mejorable debido a la dificultad que puedan presentar las personas con diversidad funcional.

Tabla nº 35. Pregunta 5. ¿Ha encontrado la información que busca y la entiende?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	6	10	16
No	0	2	2
No contesta	0	0	0
Nº Mujeres/Hombres	6	12	18

Fuente: Elaboración propia.

Tabla nº36. A la pregunta 6. ¿Se siente entendido/a? y ¿La información le ha servido para algo? (94,44%) 17 personas usuarias se sienten entendidas, de ellas 6 mujeres y 11 hombres. Y tan solo (5,56%) 1 hombre contesta que no. Lo que denota un servicio ejemplar por parte del Centro de Dinamización Tecnológica Local a la hora de transferir la comunicación.

Tabla nº36. Pregunta 6. ¿Se siente entendido/a? y ¿La información le ha servido para algo?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	6	11	17
No	0	0	0
No contesta	0	1	1
Nº Mujeres/Hombres	6	12	18

Fuente: Elaboración propia.

Tabla nº 37. A la pregunta 7. ¿Le han ayudado a realizar las gestiones para las que acude al Centro de Empleo Europa? La respuesta afirmativa ha sido de (94,44%) 17 personas usuarias, 6 mujeres y 11 hombres. (5,56%) 1 hombre no contesta. Lo que justifica el apoyo prestado por el personal del Centro a la hora de hacer las gestiones.

Tabla nº37. Pregunta 7. ¿Le han ayudado a realizar las gestiones para las que acude al Centro de Empleo Europa?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	6	11	17
No	0	0	0
No contesta	0	1	1
Nº Mujeres/Hombres	6	12	18

Fuente: Elaboración propia.

Tabla nº 38. Tabla nº 8. A la pregunta 8, de valoré su satisfacción con el trato recibido.

(72,22%) 13 personas usuarias lo valoran excelente, 4 son mujeres y 9 son hombres. 3 (16,66%) lo valoran muy bueno, 2 mujeres y 1 hombre. (5,56%)1 hombre lo considera normal y otro (5,56%) no contesta. De lo que se desprende que el trato recibido es de excelente a muy bueno.

Tabla nº38. Pregunta 8. Valoré su satisfacción con el trato recibido.

	1	2	3	4	5	No contesta	Total Mujeres y Hombres
Mujeres				2	4	0	6
Hombres			1	1	9	1	12
Totales de valoración	0	0	1	3	13	1	18

Fuente: Elaboración propia.

Se valora ahora el indicador de las TIC, referido a las preguntas 9, 10 y 11.

Tabla nº 39. A la pregunta 9, ¿Al utilizar el ordenador se le ayudo? (94,44%) 17 personas usuarias dicen haber recibido ayuda, 6 mujeres y 11 hombres. (5,56%)1 hombre dice que no se le ha ayudado. De lo que se desprenden que se facilitan apoyos normalmente.

Tabla nº 39. Pregunta 9. ¿Al utilizar el ordenador se le ayudo?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	6	11	17
No	0	1	1
No contesta	0	0	0
Nº Mujeres/Hombres	6	12	18

Fuente: Elaboración propia.

Tabla nº40. A la pregunta 10, ¿Fue fácil trabajar con el ordenador? (83,33%) 15 personas usuarias dice que les resulta fácil, de ellos 5 mujeres y 10 hombres. (5,56%) 1 hombre dice que no. Y 1 hombre y 1 mujer (11,11%) no contestan. Siendo el resultado para la mayoría fácil, aunque se pueda considerar que hay dificultad para algunas de las personas usuarias con diversidad funcional.

Tabla nº 40. Pregunta 10. ¿Fue fácil trabajar con el ordenador?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	5	10	15
No	0	1	1
No contesta	1	1	2
Nº Mujeres/Hombres	6	12	18

Fuente: Elaboración propia.

Tabla nº 41.A la pregunta 11, ¿El ordenador estaba en un espacio que se veía bien? (88,89%)16 personas usuarias contestan "Si", 5 mujeres y 11 hombres y 2 (11,11%) contestan que no, 1 hombre y 1 mujer. Por lo que se considera que los ordenadores están en una zona accesible y visible.

Tabla nº 41. Pregunta 11. ¿El ordenador estaba en un espacio que se veía bien?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	5	11	16
No	1	1	2
No contesta	0	0	0
Nº Mujeres/Hombres	6	12	18

Fuente: Elaboración propia.

En este último apartado se analiza el grado de satisfacción con los servicios del Centro de Empleo Europa, teniendo en cuenta las respuestas a las preguntas 12, 13, 14 y las observaciones o sugerencias.

Tabla nº 42. A la pregunta 12. ¿Cuál es la valoración global del Centro de Empleo Europa? (61,11%) 11 personas usuarias la consideran excelente, de hay 2 mujeres y 9 hombres. Muy buena (27,77%)5 personas, siendo 4 mujeres y 1 hombre. (5,56%) 1 hombre normal. Y (5,56%) 1 hombre no contesta. Siendo considerada de excelente a muy buena la valoración global del Centro.

Tabla nº 42. Pregunta 12. ¿Cuál es la valoración global del Centro de Empleo Europa?

	1	2	3	4	5	No contesta	Total Mujeres y Hombres
Mujeres	0	0	0	4	2	0	6
Hombres	0	0	1	1	9	1	12
Totales de valoración	0	0	1	5	11	1	18

Fuente: Elaboración propia.

A la tabla nº 43. Pregunta 13. Si cree que deben mejorarse los servicios ofertados en el Centro de Empleo Europa. (16,67%) 3 personas usuarias consideran la mejora de los servicios en menor medida, 1 mujer y 2 hombres. De manera intermedia consideran (33,33%) 6 personas de las que 5 son hombres y 1 mujer. Tan solo (5,56%)1 mujer considera que deben mejorarse por encima de la media y (27,78%) 5 consideran que se debe mejorar en gran medida, 4 hombres y 1 mujer. No contestan (16,66%) 3 personas, 2 mujeres y 1 hombre. Aunque en la pregunta anterior se ha valorado el servicio como muy bueno y excelente, una buena medida de personas considera que se debe seguir mejorando.

Tabla nº 43. Pregunta 13. Si cree que deben mejorarse los servicios ofrecidos en el Centro de Empleo Europa.

	1	2	3	4	5	No contesta	Total Mujeres y Hombres
Mujeres		1	1	1	1	2	6
Hombres		2	5	0	4	1	12
Totales de valoración	0	3	6	1	5	3	18

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 44. Pregunta 14. ¿Qué servicios mejoraría? Los servicios que demandan mejora por parte de las mujeres se reflejan en la columna azul y los servicios demandados por hombres en la columna amarilla. Siendo un total de 5 mujeres y 6 hombres los que demandan mejoras. Y un total de 8 personas usuarias no contestan, 2 mujeres y 6 hombres.

Tabla nº 44. Pregunta 14. Servicios Propuestos para mejora.

	Mujeres	Hombres
Servicios que demandan desde Tele-Centro	• Ampliación Horario Tele centro (1) • Apertura por las tardes del Centro (1) • Espacio para Autónomos (1) • No contestan (2) • Instalaciones en general. (1) • No reducir horas para acceso a libros, cuando se colabora en los cursos. (1)	• Ampliación de Horario Tele-Centro (1) • No contestan 6. • Dice que esta perfectos y no haría mejoras (1). • Otro dice no conocer todos los servicios (1) • Pide Cursos por la Tarde (1) • Pide un empleado para el Tele - Centro (1) • Pide más ordenadores (1)
Total de propuestas	**Propuestas de Mujeres 5 y de hombres 6. En total -11 y 8 no contestan.**	

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla nº 45. Apartado de observaciones, extraemos la siguiente información expuesta en la tabla siguiente:

Tabla nº 45. Apartado de Observaciones:

Área de Trabajo	Observaciones	
Centro de Dinamización Tecnológica local	Mujeres: • Formación para autónomos y otras Actividades.	Hombres: • Más Personal para Tele-Centro. • Horario de apertura por las tardes.

Fuente: Elaboración propia

4.2.2.2. Acompañamiento Laboral

En primer lugar pasamos a analizar el departamento correspondiente al Acompañamiento Laboral, teniendo en cuenta los datos socio gráficos según: sexo, edad, discapacidad: grado y tipo.

En la tabla nº 46 apartado A) referida a las personas usuarias por sexo, de Acompañamiento Laboral. Se puede verificar que de un total de 70 cuestionarios pasados, se han recogido 55 lo que supone el (78,57 %). De los que (52,73%) 29 eran Mujeres y (47,27%) 26 hombres. De lo que resulta ser mayor el número de mujeres.

Tabla nº 46, apartado - A) Según sexo.

	Nº de Personas Usuarias	%
Mujeres	29	52,73%
Hombres	26	47,27%
Totales	55	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 47. En el apartado B) referida a las personas usuarias por sexo y tramos de edad de Acompañamiento laboral, se puede verificar que de 55 personas usuarias que contestaron,(25,45%) 14 personas usuarias, 6 mujeres y 8 hombres están comprendidas en el tramo de edad de 16 a 25 años. (41,82%) 23 personas usuarias, 17 mujeres y 6 hombres están comprendidas en el tramo de 26 a 45 años. (32,73%) 18 personas usuarias corresponden al tramo de edad de 46 a 65, 6 mujeres y 12 hombres. Siendo el tramo mayoritario el de 26 a 45 años, seguido del tramo de edad de 46 a 65 años y en último lugar le sigue el de 16 a 25.

Tabla nº 47 Apartado B) Personas usuarias por sexo y tramos de edad.

Participantes por sexo	Intervalos de Edad.				
	16 a 25	26 a 45	46 a 65	+66	Total
Mujer	6	17	6	0	29
Hombre	8	6	12	0	26
Total	14	23	18	0	55

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla nº 48. En el apartado C) en el que se valora el número de personas usuarias con diversidad funcional. Se desprende que de un total de 55 participantes, solo (5,45%) 3 personas, 2 mujeres y 1 hombre tienen algún tipo de diversidad funcional. Y (1,82%) 1 hombre no contesta. Siendo (92,73%) los que no presentan diversidad funcional.

Tabla n º 48. Apartado C) Número de personas usuarias con diversidad funcional

	Mujeres	Hombres	Total Personas con Diversidad Funcional o no y que no contestan
Si	2	1	3
No	27	25	51
No contestan	0	1	1
Totales Mujeres/Hombres	29	26	55

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla nº49 En el apartado D) hacemos referencia a datos sobre el grado de discapacidad de las personas usuarias. De un total de 55 cuestionarios recogidos, se desprende que 1 hombre y 2 mujeres presentan una diversidad funcional entre 33 y 65%. Y 1 hombre no contesta.

Tabla nº49. Apartado - D) Datos sobre el grado de discapacidad de las personas usuarias.

	Mujeres	Hombres	Total
>33 a 65	2	1	3
> 66	0	0	0
No consta grado de discapacidad	0	1	1

Fuente: Elaboración propia.

Sobre el tipo de discapacidad, reflejado en el apartado D) se desprende que 1mujer tienen discapacidad física, otra mixta y 1 hombre sensorial.

En segundo lugar se analizan datos sobre los servicios, teniendo en cuenta el tipo de gestiones realizadas por las personas usuarias de Acompañamiento Laboral.

Tabla nº 50. Pregunta 1 ¿Qué servicio y gestión viene a realizar? A esta pregunta la respuesta es que se realizan unas 27 actuaciones de acompañamiento laboral. 18 las realizan mujeres y 9 hombres. De búsqueda de Empleo se contabilizan 18 actuaciones, 9 por mujeres y 9 por hombres. Gestiones de mejora de empleo se realizan 2 por mujeres. Prácticas en Empresas, 5 actuaciones, 2 por mujeres y 3 por hombres. Elaboración de CV de 3 actuaciones, 2 mujeres y 1 hombre. Formación de cursos para el empleo se realizan 20 actuaciones, 13 las realizan mujeres y 7 hombres. Agenda de Colocación 2 actuaciones 1 por mujeres y otra por hombres. Emprendimiento 1 actuación realizada por 1 hombre. Y no contestan 4 hombres. Lo que se desprende que de 82 actuaciones realizadas en el departamento de Acompañamiento Laboral, 47 las realizan mujeres y 35 hombres.

Tabla nº 50 - Pregunta 1 -Servicios que utilizan las personas usuarias de Acompañamiento Laboral

	Mujeres	Hombres	Total de Actuaciones
Acompañamiento , Orientación, Asesoramiento e Información Laboral	18	9	27
Búsqueda de Empleo	9	9	18
Mejora de Empleo	2	0	2
Prácticas en Empresas	2	3	5
Elaboración CV	2	1	3
Formación (Cursos)	13	7	20
Agencia de Colocación	1	1	2
Emprendimiento	0	1	1
No contesta	0	4	4
Total Todas Las Actuaciones			82
Total Actuaciones de Mujeres y Hombres	47	35	82

Fuente: Elaboración propia.

La tabla nº 51Pregunta 2. ¿Conocen los Servicios que presta el Centro de Empleo Europa? 26 Mujeres y 23 hombres dicen conocerlos y 1 Mujeres y 2 hombres dice que no, no contestan 2 mujeres y 1 hombre. Lo que nos indica que (89,10%) 49 personas usuarias de Acompañamiento Laboral conocen los servicios; (5,45%) no los conoce y (5,45%) no contesta.

Tabla nº 51 Pregunta 2. ¿Conocen los Servicios que presta el Centro de Empleo Europa?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	26	23	49
No	1	2	3
No contesta	2	1	3
Nº Mujeres/Hombres	29	26	55

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar los indicadores sobre manejo y orientación en el Centro, a los que dan respuesta las preguntas 3 y 4, se recogen los siguientes resultados:

Tabla 52. Pregunta 3. ¿Si sé maneja y orienta bien por el edificio? (87,27%) 48 personas dicen que Si, 25 mujeres y 23 hombres. Y (7,28%) 4 personas usuarias dicen No, 2 hombres y 2 mujeres. (5,45%) 3 personas, 1 hombre y 2 mujeres no contestan. Lo que demuestra que hay dificultad para ciertas personas entre las que están alguna persona con diversidad funcional.

Tabla nº 52. Pregunta 3. ¿Si sé maneja y orienta bien por el edificio?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	25	23	48
No	2	2	4
No contesta	2	1	3
Nº Mujeres/Hombres	29	26	55

Fuente: Elaboración propia.

En esta tabla nº 53. Pregunta 4. ¿Si puede moverse y orientarse bien por el edificio y sus diferentes puntos de información, orientación, formación, etc.? (34,55%) 19 personas opinan que de forma excelente, 10 mujeres y 9 hombres. (41,82%) 23 personas la consideran muy buena, 10 mujeres y 12 hombres más otro hombre que no contesta a la pregunta 3 y responde a esta con un 4.(14,54%)8 personas consideran que normal, 5mujeres y 2 hombres más otro que contesta a la pregunta 3 que "No" y contesta en esta con un 3. Por debajo de la media responden (5,45%) 3 personas, 2 mujeres y 1 hombre que responden "No" en la pregunta 3 y aquí la valoran con un 2. Y (3,64%) 2 mujeres no contestan. Lo que implica que a pesar de una buena valoración, existen personas que si presentan carencias a la hora de moverse y orientarse por las instalaciones y departamentos.

Tabla nº 53 Pregunta 4. ¿Si puede moverse y orientarse bien por el edificio y sus diferentes puntos de información, orientación, formación, etc.?

	1	2	3	4	5	No contesta	Total Mujeres y Hombres
Mujeres	0	2	5	10	10	2	29
Hombres	0	1	2 + 1	12 + 1	9	0	26
Totales de valoración	0	3	8	23	19	2	55

Fuente: Elaboración propia

Ahora se analiza los indicadores sobre la información, la gestión y el trato recibido en las 5, 6, 7, 8.

Tabla nº 54. Pregunta 5 ¿Ha encontrado la información que busca y la entiende? (98,18%) 54 personas usuarias dicen que Si, siendo 28 mujeres y 26 hombres. Y (1,82%) 1 mujer no contesta. De lo que se desprende que hay un buen entendimiento, y se encuentra la información deseada.

Tabla nº 54. Pregunta 5. ¿Ha encontrado la información que busca y la entiende?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	28	26	54
No	0	0	0
No contesta	1	0	1
Nº Mujeres/Hombres	29	26	55

Fuente: Elaboración propia.

Tabla nº 55. Pregunta 6. ¿Se siente entendido/a? y ¿La información le ha servido para algo? (94,54%) 52 personas usuarias se sienten entendidas, 27 mujeres y 25hombres. Y (1,82%) 1 hombre dice que no. Y (3,64%) 2 mujeres no contestan. Siendo un número muy relevante las personas que dicen sentirse entendidas y que la información si les ha servido.

Tabla nº55. Pregunta 6. ¿Se siente entendido/a? y ¿La información le ha servido para algo?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	27	25	52
No	0	1	1
No contesta	2	0	2
Nº Mujeres/Hombres	29	26	55

Fuente: Elaboración propia

Tabla nº 56. A la pregunta 7. ¿Le han ayudado a realizar las gestiones para las que acude al Centro de Empleo Europa? La respuesta afirmativa ha sido de (94,55%) 52 personas usuarias, 27 mujeres y 25 hombres.(5,45%)3 personas usuarias no contesta 1 hombre y 2 mujeres. Lo que viene a constatar que se presta ayuda en la realización de las gestiones en la mayoría de los casos.

Tabla nº 56. Pregunta 7 ¿Le han ayudado a realizar las gestiones para las que acude al Centro de Empleo Europa?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	27	25	52
No	0	0	0
No contesta	2	1	3
Nº Mujeres/Hombres	29	26	55

Fuente: Elaboración propia.

Tabla nº 57. A la pregunta 8, de valoré su satisfacción con el trato recibido.(78,18%) 43 personas usuarias lo valoran excelente, siendo 24 mujeres y 19 hombres.(16,36%) 9 lo valoran muy bueno, 3 mujeres y 6 hombres. (1,82%) 1 hombre lo considera normal. (3,64%) 2 mujeres no contestan. De lo que se desprende que el trato recibido es de excelente a muy bueno.

Tabla nº 57 Pregunta 8. Valoré su satisfacción con el trato recibido.

	1	2	3	4	5	No contesta	Total Mujeres y Hombres
Mujeres	0	0	0	3	24	2	29
Hombres	0	0	1	6	19	0	26
Totales de valoración	0	0	1	9	43	2	55

Fuente: Elaboración Propia.

Se valora ahora el indicador de las TIC, referido a las preguntas 9, 10, 11.

Tabla nº 58. A la pregunta 9, ¿Al utilizar el ordenador se le ayudo? (65,45%) 36 personas usuarias dicen haber recibido ayuda, 18 mujeres y 18 hombres. De (25,45%) 14 personas usuarias, 7 hombre dice que no y 1 de ellos responde que sabia utilizarlo, 7 mujeres dicen que no, de las que 2 expresan que ya sabían, 1 que no trabaja con él. De (9,10%) 5 personas usuarias 4 mujeres 1 hombre no contestan. De lo que se desprenden que se facilitan apoyos en la mayoría de los casos.

Tabla nº58. Pregunta 9. ¿Al utilizar el ordenador se le ayudo?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	18	18	36
No	7	7	14
No contesta	4	1	5
Nº Mujeres/Hombres	29	26	55

Fuente: Elaboración propia.

Tabla nº59. A la pregunta 10, ¿Fue fácil trabajar con el ordenador? (72,73%) 40 personas usuarias dice que les resulta fácil, 23 mujeres y 17 hombres. De (16,36%) 9 personas usuarias, 7 hombres dicen que No, del que uno apunta que lo utiliza por primera vez y 2 mujeres dicen que No y una apunta no haberlo usado. De (10,91%) 6 personas usuarias, 2 hombres y 4 mujeres no contestan.

Siendo la utilización del ordenador para la mayoría fácil, aunque hay un número considerable de personas que refieren que su utilización no es fácil.

Tabla nº59. Pregunta 10. ¿Fue fácil trabajar con el ordenador?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	23	17	40
No	2	7	9
No contesta	4	2	6
Nº Mujeres/Hombres	29	26	55

Fuente: Elaboración propia

Tabla nº 60. A la pregunta 11, ¿El ordenador estaba en un espacio que se veía bien? (87,27%) 48 personas usuarias contestan "Si", 25 mujeres y 23 hombres. Y (10,91%) 6 no contestan, 2 hombres y 4 mujeres. Y (1,82%) 1 hombre dice que no. Por lo que se considera que para la mayoría los ordenadores están en una zona accesible y visible.

Tabla nº60. Pregunta 11, ¿El ordenador estaba en un espacio que se veía bien?.

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Si	25	23	48
No	0	1	1
No contesta	4	2	6
Nº Mujeres/Hombres	29	26	55

Fuente: Elaboración propia

En este último apartado se analizará el grado de satisfacción que presenta para las personas usuarias del departamento de Acompañamiento Laboral los servicios del Centro de Empleo Europa. Para ello se tiene en cuenta las respuestas facilitadas a las preguntas, 12, 13,14 y observaciones o sugerencias.

Tabla nº 61. A la pregunta 12. ¿Cuál es la valoración global del Centro de Empleo Europa? (54,55%) 30 personas usuarias la consideran excelente, 20 mujeres y 10 hombres. Muy buena (36,36%) 20 personas, 5 mujeres y 15 hombres. (9,09%) 5 personas lo consideran normal, 1 hombre y 4 mujeres. Siendo considerada de excelente a muy buena la valoración global del Centro.

Tabla nº61. Pregunta 12. ¿Cuál es la valoración global del Centro de Empleo Europa?

	1	2	3	4	5	No contesta	Total Mujeres y Hombres
Mujeres	0	0	4	5	20	0	29
Hombres	0	0	1	15	10	0	26
Totales de valoración	0	0	5	20	30	0	55

Fuente: Elaboración propia

A la tabla nº 62. Pregunta 13. Si cree que deben mejorarse los servicios ofertados en el Centro de Empleo Europa. (9,09%) 5 personas usuarias consideran que no es necesario mejorar los servicios, 4 mujeres y 1 hombre. Que se pueden mejorar algo los servicios lo consideran (9,09%) 5 personas usuarias, 3 mujeres y 2 hombre. De manera intermedia consideran (16,36%) 9 personas, 3 hombres y 6 mujeres. No contestan (12,73%) 7 personas usuarias, 2 mujeres y 5 hombres. Que se deben mejorar bastante contestan (32,73%) 18 personas, 8 mujeres y 10 hombres. Y (20%) 11 personas consideran que la mejora debe llevarse a cabo en gran medida, 6 mujeres y 5 hombres. Aunque en la pregunta anterior se ha valorado el servicio como excelente y muy bueno aquí exponen que se deben mejorar en gran medida.

Tabla nº 62 Pregunta 13, . Si cree que deben mejorarse los servicios ofertados en el Centro de Empleo Europa.

	1	2	3	4	5	No contesta	Total Mujeres y Hombres
Mujeres	4	3	6	8	6	2	29
Hombres	1	2	3	10	5	5	26
Totales de valoración	5	5	9	18	11	7	55

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 63. Pregunta 14. ¿Qué servicios mejoraría? Los servicios que demandan mejora por parte de las mujeres se reflejan en la columna azul y los servicios demandados por hombres en la columna amarilla. Siendo un total 25 personas usuarias las que demandan mejoras, 12 mujeres y 13 hombres. Y un total de 30 personas usuarias no contestan, 17 mujeres y 13 hombres. Se recogen 25 propuestas para mejora, 14 de mujeres y 11 de hombres.

Tabla nº 63. Pregunta 14. Servicios Propuestos para mejora.

	Mujeres	Hombres
Servicios que demandan desde Acompañamiento Laboral	17 - No contestan. 12 Contestan lo siguiente : • Dice que ninguno. • Más cursos de informática en el Tele-Centro • Dice no conocer el Centro para responder • Servicios Tecnológicos y Coordinadores • Cursos • Mejor Organización. • Ordenadores, mejor mantenimiento aula planta baja. • Nuevas temáticas de Cursos, dirigidos a otro tipo de colectivos. • Web más clara y accesible. • Todo se puede mejorar, pero se presta un buen servicio. • Todos los que se puedan. • Fallo en los ordenadores al impartir los cursos, algunos se quedan sin conexión • Búsqueda de Empleo. • Otros.	13 - No contestan 13 Contestan lo siguiente: • Todos. • Atención • Nada • Las citas más rápidas • Mas cursos • Todo correcto • Ordenadores Planta Baja • Equipos informáticos y discos duros. • Búsqueda de Empleo • Cursos del Plan de Empleo para parados de larga duración. • Todo excelente, muy bien, apunta felicitaciones.
Total de propuestas	**Mujeres 14 / hombres 11 = 25**	

Fuente: Elaboración propia.

De la tabla nº 64. Apartado de observaciones, se extrae la siguiente información expuesta por las personas usuarias de Acompañamiento Laboral.

Tabla nº 64. Apartado de Observaciones:

Área de Trabajo	Observaciones	
Acompañamiento Laboral	Mujeres: 23 - No contestan 6 - Contestan lo siguiente: • Agradecimiento a su orientadora Lola, por su profesionalidad, empatía y humanidad. Dice que la hace sentir bien y es muy importante. • Agradecimiento porque lo hacen muy bien. • Buena valoración a la Técnica de Acompañamiento Laboral. • Información facilitada buena. • Mejora instalaciones, aunque la accesibilidad es bastante buena. Siendo la puerta de acceso al Centro, uno de los mayores inconvenientes, aunque accesible, se puede mejorar. • Más variedad de cursos. No siempre dirigidos a Jardineros y construcción. • Apuntan que las semanas temáticas y conferencias muy interesantes. • Los ordenadores del aula de Informática. Muy bien. • Mayor difusión de los cursos en redes sociales. • Actualizar ordenadores. Sala planta baja.	Hombres: 18 - No contestan 8 - Contestan lo siguiente: • Dice no pertenecer al Municipio y no saber en que consiste el trabajo en el Centro Empleo Europa. Pero apunta que la Orientadora le ha servido de mucho y da las gracias. • Buena impresión, apunta muchas posibilidades de encontrar trabajo y de formarse en Cursos que interesan y que pueden ser de gran utilidad. • Necesidad de más personal, para que la espera sea menor. • Dan gracias por la Ayuda y la Buena Atención. • Dicen que debiera utilizarse diversos medios para dar a conocer los cursos y demás servicios ofertados. • Evitar que no se estropee los ordenadores. • Antigüedad en el Centro como usuario de 3 años. 3 orientadoras a cual mejor. Pide que se centren más en el ciudadano de Avilés. Pues se ha prestado a distintos Planes de empleo y sigue con Ayudas y tiene 2 hijos apunta. • Dicen que las personas son cordiales, muy atentas. Principalmente su Trabajadora Social. No puede quejarse. Mejor que ella ninguna. El personal que labora es Excelente.

Fuente: Elaboración propia.

4.2.2.3 – Formación para el Empleo

Pasamos a analizar el departamento correspondiente a la Formación, teniendo en cuenta los datos socio-demográficos según: sexo, edad, discapacidad: grado y tipo de los grupos seleccionados para dar respuesta al cuestionario. Han sido seleccionados el grupo 1 de Almacén y el grupo 2 de riesgo laborales.

Se han pasado un total de 27 cuestionarios, 12 al grupo 1 y 15 al grupo 2. Y se han recogido 11 cuestionarios del grupo 1 y 11 cuestionarios de grupo 2. Siendo el total de cuestionarios recogidos de 22.

En la tabla nº 65.En el apartado A) referida a las personas usuarias por sexo, del grupo 1 y grupo 2 de Formación. Se puede verificar que de un total de (50%) 11 personas usuarias que realizaron el cuestionario del grupo 1, 3 eran mujeres y 8 hombres. Y de (50%) 11 personas usuarias del grupo 2 los 11 eran hombres. De los que se desprende que (13,64%) 3 eran mujeres y (86,36%) 19 hombres. Siendo el número de hombres muy superior al de mujeres.

Tabla nº 65 apartado A) referida a las personas usuarias por sexo.

Grupo 1		Totales Grupo 1
Mujeres	3	11
Hombres	8	
Grupo 2		Totales Grupo 2
Mujeres	0	11
Hombres	11	
Total grupo 1 /grupo 2		22

Fuente: Elaboración propia

En la tabla nº 66/67 En el apartado B) referido a las personas usuarias por sexo y tramos de edad de los grupo 1 y 2 de Formación, se puede verificar que de 11 personas usuarias que contestaron del grupo 1. 1mujer y 6 hombres están comprendidos entre el tramo de edad de 16 a 25 años y del tramo de edad de 26 a 45 años, 2 mujeres y 2 hombres. De las 11 personas usuarias del grupo 2, 5 hombres están entren el tramo de edad de 26 a 45 y 6 hombres entre 46 y 65. Siendo el tramo de edad mayoritario de ambos grupos el de 26 a 45 años con (40,91%) 9 participantes, seguido de los tramos de 16 a 25 con (31,82%) 7 participantes y por último el de 46 a 65 con (27,27%) 6 participantes.

Tablas 66/67 apartado B). Referida a las personas usuarias por sexo y tramos de edad del grupo 1/2

Grupo 1			
Participantes	Mujeres	Hombres	Total Usuarios/as por tramos de edad
16 a 25	1	6	7
26 a 45	2	2	4
46 a 65	0	0	0
> 66	0	0	0
Total Mujeres /Hombres	3	8	11

Grupo 2			
Participantes	Mujeres	Hombres	Total Usuarios/as por tramos de edad
16 a 25	0	0	0
26 a 45	0	5	5
46 a 65	0	6	6
> 66	0	0	0
Total Mujeres /Hombres	0	11	11

Fuente: Elaboración propia

De la tabla nº 68.En el apartado C) en el que se valora el número de personas usuarias con diversidad funcional. Se desprende que de un total de 22 participantes, solo 1 mujer y 1 hombre del grupo 1 tienen algún tipo de diversidad funcional. Mientras que en el grupo 2 no hay ninguna persona con diversidad funcional. Siendo el total de personas sin diversidad funcional entre los dos grupos de (90,91%) 20 personas, frente al (9,09%) 2 personas que si tienen alguna diversidad funcional.

Tabla nº 68 Apartado C) Se valora el número de personas usuarias con diversidad funcional.

	Mujeres	Hombres	Total Personas con Diversidad Funcional o no y que no contestan
Grupo 1			
Si	1	1	2
No	2	7	9
No contesta	0	0	0
Totales Grupo 1 Mujeres/Hombres	3	8	11
Grupo 2			
Si	0	0	0
No	0	11	11
No contesta	0	0	0
Totales Grupo 2 Mujeres /Hombres	0	11	11

Fuente: Elaboración propia.

Tabla nº 69. En el apartado D) se hace referencia a datos sobre el grado de discapacidad de las personas usuarias. De un total de 22 cuestionarios recogidos entre los dos grupos, se desprende que 1 hombre y 1 mujer presentan diversidad funcional entre el 33 y 65 % del grupo 1.

Tabla nº69. Apartado D) se hace referencia a datos sobre el grado de discapacidad de las personas usuarias.

	Mujeres	Hombres	Totales
Grupo 1			
>33 a 65	1	1	2
> 66	0	0	0
No consta grado de discapacidad	0	0	0
Sin discapacidad	2	7	9
Grupo 2			
>33 a 65	0	0	0
> 66	0	0	0
No consta grado de discapacidad	0	0	0
Sin discapacidad	0	11	11

Fuente: Elaboración propia.

Con referencia al apartado D). Tipo de diversidad funcional. 1mujer del grupo 1 presenta diversidad funcional intelectual y 1 hombre no contesta.

En segundo lugar, se analizan datos sobre los servicios, teniendo en cuenta el tipo de gestiones realizadas por las personas usuarias de Formación para el Empleo.

Tabla nº 70. A la pregunta 1 ¿Qué servicio y gestión viene a realizar? A esta pregunta la respuesta es que se realizan 24 actuaciones desde Formación y empleo. De las que el grupo 1 realiza 10 referidas a formación y empleo, de las que 3 las realizan mujeres y 7 hombres. Del grupo 2. 7 hombres realizan gestiones referidas a Formación y Empleo y 2 también realizan gestiones de Acompañamiento Laboral. Siendo 5 hombres los que no contestan 1 del grupo 1 y 4 del grupo 2 Lo que se desprende que de 24 actuaciones realizadas en el departamento de Formación para el Empleo, 3 las realizan mujeres y 21 las realizan hombres.

Tabla nº70. Pregunta 1 ¿Qué servicio y gestión viene a realizar?

Grupo 1			
	Mujeres	Hombres	Total de Gestiones
Acompañamiento Laboral			
Tele-Centro			
Formación Y Empleo	3	7	10
Otros....			
No contestan		1	1
Grupo 2			
Acompañamiento Laboral		2	2
Tele-centro			
Formación y Empleo		7	7
Otros			
No contestan		4	4
Total Todas las Gestiones			24

Fuente: Elaboración propia.

La tabla nº 71.A la pregunta 2. ¿Conocen los Servicios que presta el Centro de Empleo Europa? Hay unanimidad ambos grupos dicen conocer los servicios del Centro de Empleo Europa.

La tabla nº 71. Pregunta 2. ¿Conocen los Servicios que presta el Centro de Empleo Europa?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Grupo 1			
Si	3	8	11
No	0	0	0
No contesta	0	0	0
Grupo 2			
Si	0	11	11
No	0	0	0
No contesta	0	0	0
Nº Mujeres/Hombres	3	19	22

Fuente: Elaboración propia.

Se analiza los indicadores sobre manejo y orientación en el Centro, desde el departamento de Formación para el Empleo, en las respuestas a las preguntas 3 y 4. Y se recogen los siguientes resultados:

Tabla nº 72. A la pregunta 3. ¿Si sé maneja y orienta bien por el edificio? De 22 personas usuarias de los grupos 1 y 2. (45,45%) 10 personas del grupo 1 refiere que “Si”, 7 hombres y 3 mujeres. Y (4,55%) 1 hombre que "No". Del Grupo 2 (50%) 11 participantes dicen que "Si". Se considera que el manejo y orientación por el edificio es bueno, aunque 1 usuario presenta dificultad.

Tabla nº 72. Pregunta 3. ¿Si sé maneja y orienta bien por el edificio?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Grupo 1			
Si	3	7	10
No	0	1	1
No contesta	0	0	0
Grupo 2			
Si	0	11	11
No	0	0	0
No contesta	0	0	0
Nº Mujeres/Hombres	3	19	22

Fuente: Elaboración propia

En esta tabla nº 73A la pregunta 4. ¿Si puede moverse y orientarse bien por el edificio y sus diferentes puntos de información, orientación, formación, etc.? (27,27%) 6 personas de los dos

grupos opinan que de forma excelente, 1 mujer y 2 hombres del grupo 1. Y 3 hombres del grupo 2.(36,36%) 8 personas la consideran muy buena, 2 hombres del grupo 1 y 6 hombres del grupo 2. (36,36%)6 personas consideran que normal, 1mujer y 3 hombres del grupo 1 y 2 hombres del grupo 2. (4,55%) 1 mujer del grupo 1 dice orientarse con dificultad y (4,55%) 1 hombre que tiene máxima dificultad. Lo que indica que para algunos si se tienen dificultad, aunque la mayoría no la tenga. Por lo que de nuevo se ha de valorar aquí que 2 de los usuarios presentan diversidad funcional.

Tabla nº 73. Pregunta 4. ¿Si puede moverse y orientarse bien por el edificio y sus diferentes puntos de información, orientación, formación, etc.?

	1	2	3	4	5	No contesta	Total Mujeres y Hombres
Grupo 1							
Mujeres	0	1	1	0	1	0	3
Hombres	1	0	3	2	2	0	8
Grupo 2							
Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Hombres	0	0	2	6	3	0	11
Totales Valoración	1	1	6	8	6	0	22

Fuente: Elaboración propia

Ahora se analizan los indicadores sobre la información, sobre la gestión y el trato recibido preguntas 5, 6, 7 y 8.

Tabla nº 74. Pregunta 5 ¿Ha encontrado la información que busca y la entiende? De 22 personas usuarias dicen que "Si", (40,91%) 9 personas, 3 mujeres y 6 hombres del grupo 1y (50%) 11 del grupo 2. Y contestan que "No", (9,09%) 2 hombres del grupo 1. De lo que se desprende que hay un buen entendimiento, y se encuentra la información deseada, aunque una pequeña parte respondan que no.

Tabla nº 74. Pregunta 5. ¿Ha encontrado la información que busca y la entiende?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Grupo 1			
Si	3	6	9
No	0	2	2
No contesta	0	0	0
Grupo 2			
Si	0	11	11
No	0	0	0
No contesta	0	0	0
Nº Mujeres/Hombres	3	19	22

Fuente: Elaboración propia

Tabla nº75. Pregunta 6. ¿Se siente entendido/a? y ¿La información le ha servido para algo? (77,27%) 17 personas usuarias se sienten entendidas. 2 mujeres dicen que se sienten entendidas pero 1 mujer puntualiza que no le sirvió la información y 5 hombres dicen también que "Si", del grupo 1. Y del grupo 2, 10 hombres contestan que "Si". Dicen que “No”, 1 mujer y 3 hombres del grupo 1 y del grupo 2, 1 hombre responde “No”. Hay un porcentaje alto al que le sirve la información y se siente entendido pero un porcentaje (22,73%) 5 personas apunta que la información no le ha servido y que no se siente entendido.

Tabla nº75. Pregunta 6. ¿Se siente entendido/a? y ¿La información le ha servido para algo?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Grupo 1			
Si	2	5	7
No	1	3	4
No contesta	0	0	0
Grupo 2			
Si	0	10	10
No	0	1	1
No contesta	0	0	0
Nº Mujeres/Hombres	3	19	22

Fuente: Elaboración propia

Tabla nº 76. A la pregunta 7. ¿Le han ayudado a realizar las gestiones para las que acude al Centro de Empleo Europa? La respuesta afirmativa ha sido de (90,91%) 20 personas usuarias, 3 mujeres y 7 hombres del grupo 1 y 10 hombres del grupo 2. (9,09%) 2 personas, 1hombre del grupo 1 y 1 hombre del grupo 2 dicen que “No”. De lo que desprende que se ayuda en un alto porcentaje.

Tabla nº 76. Pregunta 7. ¿Le han ayudado a realizar las gestiones para las que acude al Centro de Empleo Europa?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Grupo 1			
Si	3	7	10
No	0	1	1
No contesta	0	0	0
Grupo 2			
Si	0	10	10
No	0	1	1
No contesta	0	0	0
Nº Mujeres/Hombres	3	19	22

Fuente: Elaboración propia.

Tabla nº 77. Tabla nº 19. Pregunta 8, de valoré su satisfacción con el trato recibido. (31,82%) 7 personas usuarias lo valoran excelente, siendo 1 hombre del grupo 1 y 6 hombres del grupo 2. (27,27%) 6 lo valoran muy bueno, 1 mujeres y 1 hombre del grupo 1 y 4 hombre del grupo 2. Lo consideran normal (27,27%) 6, 2 mujeres y 3 hombres del grupo 1 y 1 hombre del grupo 2. Y lo valoran por debajo de la media (9,09%) 2 personas, más concretamente 2 hombres del grupo 1. Y Como muy malo (4,55%) 1 hombre del grupo 1 De lo que se desprende que el trato recibido es por lo general de normal a excelente. De lo que se extraer que se debe trabajar en ello, pues persiste una minoría que no se siente satisfecha.

Tabla nº77. Pregunta 8. Valoré su satisfacción con el trato recibido.

	1	2	3	4	5	No contesta	Total Mujeres y Hombres
Grupo 1							
Mujeres	0	0	2	1	0	0	3
Hombres	1	2	3	1	1	0	8
Grupo 2							
Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Hombres	0	0	1	4	6	0	11
Totales de valoración	1	2	6	6	7	0	22

Fuente: Elaboración propia.

Se valora ahora el indicador de las TIC, referido desde las preguntas 9, 10 y 11.

Tabla nº 78. A la pregunta 9, ¿Al utilizar el ordenador se le ayudo? De22 personas usuarias dicen haber recibido ayuda (54,55%) 12 entre los dos grupos. 2 mujeres y 4 hombres del grupo 1 y 6 hombres del grupo 2. (27,27%)6 personas usuarias que dicen que "No" 1 mujer (pone que no utiliza el ordenador, sin dar respuesta a la pregunta) y 4 hombres del grupo 1 y 1 hombre del

grupo 2. Y (18,18%) 4 hombres del grupo 2 no contestan. De lo que se desprenden que no siempre se facilitan apoyos.

Tabla nº 78. Pregunta 9. ¿Al utilizar el ordenador se le ayudo?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Grupo 1			
Si	2	4	6
No	1	4	5
No contesta	0	0	0
Grupo 2			
Si	0	6	6
No	0	1	1
No contesta	0	4	4
Nº Mujeres/Hombres	3	19	22

Fuente: Elaboración propia

Tabla nº79. A la pregunta 10, ¿Fue fácil trabajar con el ordenador? (50%) 11 personas usuarias dice que les resulta fácil, de ellos 2 mujeres y 5 hombres del grupo 1 y 4 hombres del grupo 2. De (31,82%) 7 personas usuarias, 3 hombres y 1 mujer (dicen no utilizar el ordenador) del grupo 1, dicen que "No", y 3 hombres del grupo 2. Y (18,18%) 4 hombres del grupo 2 no contestan. Por lo que se considera que hay dificultad y no resulta tan fácil. Aunque se entiende número considerable de personas le resulta fácil.

Tabla nº79. Pregunta 10. ¿Fue fácil trabajar con el ordenador?

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Grupo 1			
Si	2	5	7
No	1	3	4
No contesta	0	0	0
Grupo 2			
Si	0	4	4
No	0	3	3
No contesta	0	4	4
Nº Mujeres/Hombres	3	19	22

Fuente: Elaboración propia.

Tabla nº 80. A la pregunta 11, ¿El ordenador estaba en un espacio que se veía bien? De 22 personas usuarias contestan "Si" (54,55%) 12 personas, 2 mujeres y 6 hombres del grupo 1 y 4 hombres del grupo 2. Y contestan que "No" (22,73%) 5 personas, 2 hombre y 1 mujer del grupo 1,

y2 hombres del grupo 2. Y (22,72%) 5 hombres del grupo 2 no contestan. Por lo que resulta que para una mayoría relativa los ordenadores están en un espacio visible, aunque un numero representativo apunta que no.

Tabla nº80. Pregunta 11, ¿El ordenador estaba en un espacio que se veía bien?.

	Mujeres	Hombres	Total SI/NO/NO contesta
Grupo 1			
Si	2	6	8
No	1	2	3
No contesta	0	0	0
Grupo 2			
Si	0	4	4
No	0	2	2
No contesta	0	5	5
Nº Mujeres/Hombres	3	19	22

Fuente: Elaboración propia.

Tabla nº 81. A la pregunta 12. ¿Cuál es la valoración global del Centro de Empleo Europa? De 22 personas usuarias la consideran excelente (22,73%) 5 personas,1 hombre del grupo 1 y 4 hombres del grupo 2. Muy buena (36,36%) 8 personas, siendo 2 mujeres y 2 hombres del grupo 1 y 4 hombres del grupo 2. (18,18%) 4 personas lo consideran normal, siendo 2 hombres y 1 mujer del grupo 1 y 1 hombre del grupo 2. Una valoración baja la dan (9.09%) 2 personas del grupo 1 y muy baja (9,09%) 2 personas, 1 hombre del grupo 1 y 1 hombre del grupo 2. Y (4,55%) 1 hombre del grupo 2 no contesta. Se considerada de buena a muy buena la valoración global del Centro. Aunque un pequeño número representativo la valora por debajo de la media.

Tabla nº81. Pregunta 12. ¿Cuál es la valoración global del Centro de Empleo Europa?

	1	2	3	4	5	No contesta	Total Mujeres y Hombres
Grupo 1							
Mujeres	0	0	1	2	0	0	3
Hombres	1	2	2	2	1	0	8
Grupo 2							
Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Hombres	1	0	1	4	4	1	11
Totales de valoración	2	2	4	8	5	1	22

Fuente: Elaboración propia.

A la tabla nº 82. Pregunta 13. Si cree que deben mejorarse los servicios ofertados en el Centro de Empleo Europa. (4,55%) 1 persona usuaria consideran que se debe mejorar algo los servicios, 1

hombre del grupo 2. (27,27%) 6 personas que de manera intermedia, 2 mujeres y 2 hombres del grupo 1 y 2 hombres del grupo 2. (9,09%) 2 personas usuarias no contestan, 2 hombres del grupo 2. Que se deben mejorar bastante contestan (31,82%) 7 personas, 1 mujer y 2 hombres del grupo 1 y 4 hombres del grupo 2. Y (27,27%) 6 personas consideran que la mejora debe llevarse a cabo en gran medida, 4 hombres del grupo 1 y 2 hombres del grupo 2. Se valora la necesidad de mejorar los servicios en gran medida, aunque la valoración a la pregunta anterior sea de buena a muy buena.

Tabla nº 82. Pregunta 13. Si cree que deben mejorarse los servicios ofertados en el Centro de Empleo Europa

	1	2	3	4	5	No contesta	Total Mujeres y Hombres
Grupo 1							
Mujeres	0	0	2	1	0	0	3
Hombres	0	0	2	2	4	0	8
Grupo 2							
Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
Hombres	0	1	2	4	2	2	11
Totales de valoración	0	1	6	7	6	2	22

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 83. . Pregunta 14. ¿Qué servicios mejoraría? Los servicios que demandan mejora por parte de las mujeres se reflejan en la columna azul y los servicios demandados por hombres en la columna amarilla. Tanto del grupo 1 como del grupo 2. Siendo un total de 8 personas usuarias las que demandan mejoras, 1 mujer y 7 hombres. Y un total de 14 personas usuarias no contestan, siendo 2 mujeres y 1 hombre del grupo 1 y 11 del grupo 2. Recogiéndose 9 propuestas, 2 por mujeres y 7 por hombres del grupo 1.

Tabla nº83. Pregunta 14. Servicios Propuestos para mejora

	Mujeres	Hombres
Servicios que propone para su mejora desde Personas Usuarias de Formación	**Grupo 1** 2 no contestan. 1 propone: • Resolver problemas con los ordenadores. • Información sobre otras gestiones: como colgar información **Grupo 2** - No hay Mujeres	**Grupo 1** 1 no contesta. 7 proponen mejoras: • Cursos de Formación. • Resumir materia evaluable • Mejorar la organización en los proyectos. • Todo • Mayor claridad a la hora de informar. • Que se enteren de las cosas • Con la hora de pagar. **Grupo 2:** 11 No contesta
Total de propuestas	9	

Fuente: Elaboración propia

De la tabla nº 84. Apartado de observaciones, extraemos la siguiente información expuesta por las personas usuarias de Formación para el empleo.

Tabla nº 84. Observaciones:

Área de Trabajo	Observaciones	
Tele-Centro	**Grupo 1:** Mujeres: 2 No contestan 1. Refiere lo siguiente: • Mayor información en uso de ordenadores y como conseguir más información fuera del Centro. **Grupo 2:** No hay Mujeres.	**Grupo 1:** Hombres: 7 no contestan. 1. Refiere lo siguiente: • Dejar las cosas claras y no dejar con tantas dudas. **Grupo 2:** No sugieren ninguna información.

Fuente: Elaboración propia

4.3. DISCUSIÓN CRÍTICA DE LOS RESULTADOS

En el presente apartado con la finalidad de verificar las hipótesis planteadas y ver si se han cumplido los objetivos diseñados en el trabajo de investigación que nos atañe. Se ha de constatar por una parte los resultados extraídos de la investigación social, haciendo un análisis e interpretación sociológica para demostrar que la muestra seleccionada es representativa.

De 134 cuestionario pasados se han recogido una muestra de 114, de los que 95 corresponde a los cuestionarios pasados a las personas usuarias del Centro de Empleo Europa y 19 cuestionarios al personal del Centro de Empleo Europa.

Al analizar en primer lugar el perfil de las personas usuarias del Centro de Empleo Europa se valora las característica socio demográficas por tramos de edad y sexo según datos del (Observatorio Socioeconómico de Avilés ,2017) y los datos relacionados con la población con discapacidad y sexo, discapacidad y grado y tipo de discapacidad del (Observatorio Socio-económico ,2014) expuesto en el Capítulo I - Introducción, Punto 1.2. Planteamiento del problema.

Para este cuestionario, se ha tenido en cuenta los diferentes servicios: Centro de Dinamización Tecnológica Local; Acompañamiento Laboral y Formación para el Empleo del Centro de Empleo Europa.

De lo que se destaca de manera global según sexo que, 57 son hombres (60%) y 38 son mujeres (40%). Lo que refleja una mayor influencia de hombres que acuden a los servicios del Centro en el primer cuatrimestre del año 2018.

Por departamentos las mujeres superan en el mismo periodo de tiempo a los varones en Acompañamiento Laboral.

Siendo los servicios demandados por hombres preferentemente en edades comprendidas entre 46 y 65 años y por las mujeres en el tramo de 26 a 45años.

Datos sociológicos que corroboran que los hombres que acuden a los servicios lo hacen en edades más avanzadas, muchos de ellos debido a la crisis económica experimentada en años anteriores, que dio al traste con los trabajos que realizaban y ahora requieren engancharse de nuevo al mundo laboral.

Las mujeres se sitúan en un tramo de edad más joven con respecto a los varones, debido a que sus perfiles se ajustan más a situaciones de precariedad y a la necesidad de empoderamiento y de autonomía muy necesaria para abordar las nuevas situaciones familiares en las que concurren muchas de ellas.

Con respeto a la diversidad funcional es destacable que 8 personas usuarias, es decir, 4 hombres y 4 mujeres presentan algún tipo de diversidad funcional, representando un porcentaje del (8,42%), frente a 87(81,58%) personas usuarias que no tienen, 34 mujeres y 53 hombres. Dato nada desdeñable, ya que se trabaja desde el centro la inclusión de las personas con diversidad funcional y de mayor vulnerabilidad de la Villa de Avilés y que nos refleja en este caso que son las mujeres en mayor medida las que presentan una diversidad funcional.

En el estudio según datos socio-demográficos referidos, las personas con diversidad funcional presentan una tendencia a aumentar en los últimos años debido en buena medida al envejecimiento de la población avilesina. (Observatorio Socioeconómico de Avilés, 2017).

Se considera también de gran interés apuntar que el rango del grado de discapacidad más generalizado es el comprendido entre 33 y 65%. Y que las personas que acuden a los servicios del centro presentan diversos tipos de discapacidad, destacando la discapacidad física, psíquica y mixta en mujeres y la sensorial en hombres.

Del análisis de los servicios, teniendo en cuenta el tipo de gestiones a realizar por las personas usuarias en los distintos departamentos del Centro de Empleo Europa y según los cuestionarios realizados se desprende que, el servicios más demandado es Acompañamiento Laboral en el que se ha llevado a cabo unas 69 actuaciones, relacionadas con el acompañamiento, orientación, inserción y mejora de empleo, etc., en el periodo de tiempo en el que se pasaron los cuestionarios.

Dato que refleja, de seguir así, que va en aumento las gestiones realizadas, según aportación del departamento de Acompañamiento Laboral del Centro de Empleo Europa, que indican un total de 780 visitas por personas usuarias entre acompañamiento y nuevas tutorías, en el periodo que va del 1 de enero de 2018 al 30 de abril del 2018.

En la misma línea van las gestiones relacionadas con la formación y el empleo. Siendo el Centro de Dinamización Tecnológica Local el que se mantiene estable respecto al año anterior.

A la pregunta si se conocen los servicios que presta el centro. Los datos recogidos confirman que (86,32%) de personas conoce bien los servicios, frente a (10,53%) que dice no conocerlos todos y (3,15%) que no contesta. Esta valoración refiere a que están dando fruto las campañas de dinamización llevadas a cabo desde los diferentes departamentos del Centro y a la exposición de estos a través de la Web del Ayuntamiento de Avilés.

A la hora de valorar la accesibilidad de las personas usuarias en su manejo y orientación por el Centro Empleo Europa, los resultados son aceptables pero insuficientes. Un (89,47%) 85 personas

dice orientarse, frente al (7,37%) 7 personas que dice que no y (3,16%) 3 personas que no contesta.

En lo referido al párrafo anterior la puntuación y valoración global aunque sea muy buena, se requiere de una mejora en la accesibilidad en lo que respecta a orientación, de-ambulación y movilidad por el Centro si se considera que hay un (36,84%) que dice orientarse de manera excelente; muy bien (36,84%); normal (15,79%); no contesta (5,26%). Pero hay un (4,21%) que se maneja con dificultad y no se maneja (1,05%) de las personas usuarias. Y este porcentaje representa en buena medida a personas con algún tipo de diversidad funcional.

Sobre la información en la gestión y el trato recibido. De todas las personas encuestadas solo (4,21%) 4 personas dice no encontrarla y (1,05%) 1 persona, no contesta.

A la pregunta si se sienten entendidos y si la información les ha servido. (90,53%) 86 personas usuarias dicen que Sí y (6,32%) 6 personas dicen que No y (3,15%) 3 personas, no contestan.

El (93,68%) de las personas usuarias apuntan haber recibido la ayuda y apoyo que necesitaban para la realización de sus gestiones, frente a un (2,11%) que dice que no y (4,21%) que no contesta.

De lo anterior se entiende que el trabajo llevado a cabo con las personas usuarias es bueno ya que llega la información, se sienten entendidos y reciben los apoyos requeridos, pero como se desprende de los datos extraídos del cuestionario realizado al personal, no es accesible en su totalidad ya que carece de algunos servicios como interpretación de lengua de signos o otras lenguas alternativas y braille, que mejorarían el servicio prestado a las personas usuarias con diversidad funcional o otras personas con poco dominio del español.

A la hora de contemplar la accesibilidad en los servicios de TIC, se puede corroborar que si se recibe apoyos para su manejo en un (68,42%), pero un (22,11%) dice no recibirlos y (9,47%) no contesta. Y también se percibe que más de la media no tiene dificultad en su manejo, pero se refleja que hay personas que se maneja con gran dificultad o total y un porcentaje significativo no contesta. En la misma línea valoran la visibilidad de los ordenadores, que no para todos están situados en zonas visibles y accesibles.

Por lo que se apunta la necesidad de mejorar su ubicación, aumentar los apoyos y la formación individualizada, para que las personas puedan trabajar con TIC y el acceso sea viable para todos/as.

De los datos extraídos de este cuestionario se verifica el cumplimiento de la primera hipótesis, ya que se da respuesta a que existen necesidades de mejora en la accesibilidad de espacios y

servicios. Y a tal efecto en el análisis se exponen y se proponen las sugerencias y observaciones recogidas. Apartado 4.2.2 Cuestionario pasado a las Personas Usuarias. Punto 4.2 Análisis de los Resultados. Capítulo IV Marco Empírico.

Y a la hora de dar respuesta a la 2º hipótesis valoran su grado de satisfacción de excelente (48,42%) 46 personas; muy bueno (34,74%) 33 personas; de normal (10,53%) 10 personas; no contesta (2,10%) 2 personas y valoran por debajo de la media (2,11%) 2 personas y mal (2,10%) otras 2 personas usuarias.

Se analizan ahora las propuestas efectuadas por el personal del Centro para dar respuesta a las necesidades más apremiantes que ellos detectan a la hora de prestar el servicio con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad de este a toda persona usuaria.

Al remitirnos al cuestionario se constata como datos socio-demográficos del personal que hay una diferencia sustancial entre el género masculino y femenino de sus empleados. Por sexo 18 mujeres y 1 hombre.

Por edades destacan las personas trabajadoras comprendidas entre 46 a 65 años, seguidos de los de 26 a 45. Valorándose una carencia de personal en edades comprendidas entre 16 a 25.

De estos tan solo (1,05%) de mujeres y (1,05%) de hombres tienen diversidad funcional. Siendo su grado de discapacidad comprendido entre 33y 65%. Y la discapacidad predominante de carácter mixto.

Por departamentos se comprueba que el más feminizado y con mayor número de empleadas es Acompañamiento Laboral, seguido de Proyecto y Formación para el Empleo.

Siendo Administración y el Centro de Dinamización Tecnológica Local los que cuentan con menor número. Y en Recepción hay paridad, 1 hombre y 1 mujer.

A la hora de verificar el grado de implicación del personal sobre la accesibilidad del Centro se comprueba que de las siguientes actuaciones C) Diseño , elaboración, implantación y ejecución de proyectos, a aplicar la normativa de Accesibilidad de manera Transversal; A) Actuaciones políticas sobre accesibilidad; B) Redacción y aplicación de normas de Accesibilidad; D) control de la adecuación de obras y proyectos a normativa vigente; E) Planificación y ejecución de Accesibilidad, en el entorno, edificios, instalaciones, oficinas, aulas, salas de espera y aseos; F) Compra de mobiliario de instalaciones y material de oficina; G) Mantenimiento y actuación de deficiencias en edificios, instalaciones y máquinas; H) Mantenimiento y actuaciones de deficiencias en la Red informática y su aplicación práctica. Han sido las funciones según orden

establecido en este párrafo de más a menos, las que están implicadas de forma indirecta en el trabajo llevado a cabo por el personal del Centro.

Destacando por departamentos: Acompañamiento Laboral; seguido de Proyectos - Formación para el Empleo y Administración.

Siendo tanto el Centro de Dinamización Tecnológica Local, como Recepción los que no tienen implicación indirecta con las actuaciones referidas.

De manera directa hay que apuntar por departamentos que sigue siendo Acompañamiento Laboral el más implicado seguido de Proyectos y Formación para el Empleo; el Centro de Dinamización Tecnológica Local y por ultimo Recepción, con arreglo a las siguientes actuaciones: En mayor medida I) Atención e información a personas usuarias, con una mayor dedicación a personas con diversidad funcional y colectivos vulnerables; J) Medios de Comunicación para personas usuarias; K) Formación a colectivos con especial vulnerabilidad. Y en menor medida O) Tic en (mantenimiento, información o formación); C) Diseño y elaboración, implantación y ejecución de Proyectos a aplicar la normativa de Accesibilidad de manera transversal; F) Compra de mobiliario y material de oficina; y H) Mantenimiento y actuaciones de deficiencias en la Red Informática y su Aplicación práctica.

Teniendo en cuenta su bagaje profesional valoran como necesidades prioritarias de alta a muy alta: que se lleven a cabo más aportaciones presupuestarias; la necesidad de mejorar el diseño de edificios e instalaciones y herramientas de uso; y el mantenimiento de las instalaciones y servicios de manera más ágil para resolver deficiencias.

Se valora pero con prioridad media - alta: Mejora de los espacios para que haya libertad de movimiento en los desplazamientos por las instalaciones y La mejora en la adaptación del mobiliario y materiales de oficina.

Y de prioridad intermedia - baja la necesidad de mejora en un trato individual, empático, sereno y practico. Por considerar que el trato que se da a las personas usuarias es bueno. Dato que responde al sentir de los usuarios/as, como se puede reflejar en el cuestionario pasado a las personas usuarias, donde califican el trato recibido, de manera global de bueno a excelente.

Con referencia a los apoyos e instrumentos necesarios para dar una mayor calidad de vida a las personas usuarias del Centro, se ve la carencia de personal intérprete de lengua de signos y otras lenguas alternativas; así como herramientas facilitadoras de la escritura aumentativa o de braille.

Por lo que se recaba la necesidad de mayores ayudas y apoyos para mejorar el servicio prestado a las personas con diversidad funcional, considerándose de prioridad media - alta.

En cuanto a la valoración global sobre las TIC teniendo en cuenta a las personas con diversidad funcional, se considera con deficitario el servicio prestado.

Apuntando que algunas de las limitaciones y barreras existentes se suplen con un trato personalizado, intentando adaptar contenidos y métodos a los perfiles y con convenios de colaboración con entidades como COCEMFE, ONCE, FESOPRAS.

Con lo anteriormente expuesto se constatar el cumplimiento de los objetivos específicos siguientes: Verificar, si los servicios ofrecidos en el Centro son accesibles y si la atención de su personal satisface las necesidades de las personas usuarias para la mejora de su calidad de vida. Y Extraer, aportaciones y propuestas derivadas de la investigación para favorecer la mejora de las actuaciones llevadas a cabo desde el Centro de Empleo Europa del Ayuntamiento de Avilés potenciando la accesibilidad universal en especial para las personas con diversidad funcional.

Siendo de vital cumplimiento la normativa a la que refiere esta investigación expuesta en el Capítulo II. Punto 2.2 Normativa legal, con el fin de evidenciar que desde el Ayuntamiento de Avilés se están llevando a cabo medidas esperanzadoras en cuanto a accesibilidad y otros constructor referidos en el Capítulo II. Punto 2.1.

Para ello se tienen en cuenta los esfuerzos realizados que conllevan a trabajar en el cumplimiento de objetivos referidos a las estrategias y planes que se reflejan en el Capítulo III. Punto, 3.1. Políticas de cohesión social. 3.2. Plan especial de Accesibilidad ciudad de Avilés.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y PROSPECTIVA

En el presente trabajo se intenta dar respuesta y analizar, si las necesidades más apremiantes de las personas usuarias del servicio son la mejora en la accesibilidad, tanto en espacios del Centro como en la información y atención ofrecida. Y si las personas usuarias están satisfechas con la información y atención recibida en los diferentes servicios municipales del Centro de Empleo Europa.

Hipótesis que se confirman de manera sustancial al verificarse en la recogida de datos el cumplimiento de los objetivos principales y el tercero y cuarto de sus objetivos específicos que confirman que los servicios del Centro de Empleo Europa, aunque en parte sean de calidad, no reúnen todas las medidas que recoge la normativa en materia de accesibilidad, reflejada en el Capítulo II. La Accesibilidad. Punto 2.2.Marco Normativo.

Para dar respuesta a los objetivos específicos primero y segundo, se tiene en cuenta las reflexiones de expertos y las recomendaciones existentes y exigibles por la Unión Europea a sus estados miembros en materia de accesibilidad y a los colectivos de mayor vulnerabilidad, entre los que destacamos personas con discapacidad e inmigrantes de la villa de Avilés. Y cuyos datos Socio-demográficos se ven reflejados en el Capítulo I. Introducción. Punto 1.2 Planteamiento del Problema.

Al hilo de lo anterior se pasa en la presente investigación a describir las estrategias de cohesión social que surgen paralelas al plan especial de accesibilidad ciudad de Avilés, vigentes al día de hoy y referidas en el punto 3.1. Políticas llevadas a cabo para mejorar la Accesibilidad y Cohesión Social en el Municipio de Avilés y en el punto 3.2. Plan Especial de Accesibilidad Ciudad de Avilés.

En relación al concepto de accesibilidad, se trata en el Capítulo II. La Accesibilidad. Punto 2.1. La accesibilidad y otros constructos relacionados, que recogen aportaciones significativas sobre la accesibilidad y otros conceptos relacionados como: Barreras; Discapacidad y sus tipos; De ambulación; Aprensión; Localización y Comunicación.

Criterios básicos recogidos en la norma UNE: 170001-1:2007 Accesibilidad total que son determinantes a la hora de llevar a cabo diseños accesibles para todo tipo de personas y con especial mención a las personas con diversidad funcional, teniendo en cuenta ajustes que den una mayor calidad confort, usabilidad, seguridad y utilidad a los espacios, edificios, productos y servicios, con independencia de las carecías individuales que puedan presentar las persona (AENOR, 2007).

Pues así se conjuga un diseño facilitador donde las personas sean las protagonistas, como ya nos apunta en el Manual "Diseño para todos un conjunto de instrumentos" (Aragall, F 2000, pp.6 - 134).

Se pasa pues a reflejar las conclusiones más determinantes para la mejora de la accesibilidad del Centro de Empleo Europa, que se han detectado en la presente investigación.

Se hará mención en primer lugar a las conclusiones extraídas del análisis de los cuestionarios pasados al Personal del Centro, reflejando sus aportaciones y sus sugerencias y para ello tomaremos como partida la tabla nº 5 Ítems del cuestionario al Personal.

Conclusiones:

1ª Sobre los datos socio-demográficos del personal por sexo, es de mención el predominio de mujeres frente a los varones, pues de 19 personas tan solo 1 es hombre.

Por tramos de edad es relevante el tramo de 46 a 65 años, lo que viene a verificar la existencia progresiva de un envejecimiento del personal, dato por otra parte que nos habla de las políticas inclusivas en ese tramo de edad que desde el ayuntamiento de Avilés se está llevando acabo, en sus programas y proyectos de cohesión social.

Así mismo se detecta una carencia sustancial de personal en edades comprendidas entre 16 y 25 años y que apuntan a que es un sector a valorar su inclusión laboral con medidas de inserción que les pongan en valor.

Pues han sido nuestros jóvenes los más carentes de empleo, debido a la crisis económica y a una no muy buena gestión en materia de formación y empleo, dado que no se han tenido en cuenta las salidas oportunas que esto requería en el Principado de Asturias. Pero todo apunta que los reajustes que se están llevando a cabo son más alentadores con respecto a políticas socio-laborales.

Se valora como inclusivo el personal contratado con discapacidad, pues representa el (10,53%) frente al (89,47%) de personas sin discapacidad. Por cumplir con la tasa exigida en materia de contratación de personas con discapacidad en la administración pública.

2ª Sobre los datos referidos a las áreas de trabajo cabe mencionar: Acompañamiento Laboral, Proyectos y Formación para el empleo, Centro de Dinamización Tecnológica Local, Administración y Recepción.

Y con respectos a los servicios prestados por el personal, se verifica que desde el Centro se trabaja la accesibilidad tanto en actuaciones directas como indirectas, siendo la más relevante la concerniente a la atención e información a personas usuarias. Teniendo en cuenta que Acompañamiento Laboral y Formación para el Empleo son las que realizan mayor número de actuaciones directas por tener una mayor afluencia de personas usuarias.

3º Entre las valoraciones efectuadas a la pregunta 3. Actuaciones a incorporarse en las instalaciones y gestiones del servicio para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias, destacan con prioridad Alta- Muy alta:

1. Una mayor aportación de presupuestos para llevar a cabo un programa integrador en lo referido a la accesibilidad del Municipio de Avilés.

2. Mejora en el diseño de edificios, instalaciones y herramientas de uso.

3. El mantenimiento de las instalaciones y mayor agilidad en resolver deficiencias en los servicios.

De prioridad Media - Alta:

1. Mejora de los espacios para que haya mayor libertad de movimiento.

2. Adaptación del mobiliario y materiales de oficina, con especial referencia a las personas con diversidad funcional.

De prioridad Media - Baja:

1. Se valora la necesidad de mejora en el trato y que este sea individual, empático, sereno y práctico. Se considera que el servicio prestado es bueno y esto se constata en el análisis llevado a cabo a las personas usuarias que califican el trato recibido de bueno a excelente.

4ª Al dar respuesta sobre las actuaciones que se deben llevar a cabo en referencia a apoyos y comunicación oral y escrita. Se nota la necesidad de herramientas y apoyos que sirvan para una mejor calidad de vida de las personas con algún tipo de discapacidad. Pero apuntan suplirlo con una atención individualizada ajustada a los perfiles de las personas y en colaboración con otras entidades como: COCEMFE, ONCE y FESOPRAS.

5ª Sobre las actuaciones a tener en cuenta en el servicio de TIC y nuevas tecnologías, se detectan carencias en los apoyos, formación y visibilidad de los equipos informáticos.

Aunque es cierto que de día en día se ha mejorado y esforzado por facilitar a las personas usuarias un mejor servicio, accediendo a peticiones en este momento como, ampliación del personal en el Centro de Dinamización Tecnológico Local y apertura del mismo por las tardes.

En segundo lugar se pasa a la exposición de las conclusiones extraídas del cuestionario pasado a personas usuarias del Centro. Teniendo en cuenta la Tabla nº 6 Ítems del Cuestionario a las Personas Usuarias.

Conclusiones:

1ª De los datos socio-demográficos por sexo se desprende que el (60%) son hombres y el (40%) mujeres de un total de 95 cuestionarios recogidos. Lo que apunta a una mayor influencia de hombres en su globalidad, pero se refleja por departamentos que las mujeres en el mismo periodo de tiempo superan a los hombres en los servicios prestados por Acompañamiento Laboral.

En los servicios demandados se detecta por el tramo de edad que hay mayor afluencia de hombres entre 46 y 65 y de mujeres entre 26 a 45.

Según discapacidad se observa un porcentaje del (8,42%) de personas con diversidad funcional frente a (91,58%) que no la tiene. Lo que refleja un porcentaje de personas con discapacidad considerable donde las mujeres representan cifras superiores al ser menor el número de mujeres respecto a los hombres y haber igual número de mujeres y hombres con diversidad funcional.

Por rangos el grado más generalizado es de 33 a 65%, y por tipos de discapacidad, física, psíquicas y mixtas en mujeres y sensoriales en varones.

2º De los datos sobre los Servicios se desprende que Acompañamiento laboral es el más demandado seguido de Formación para el Empleo y el Centro de Dinamización Tecnológica Local.

Se detecta que (86,32%) de las personas usuarias conocen los servicios, mientras que (10,53%) dice no conocer y el (3,15%) no contesta. Lo que apunta que las campañas de sensibilización y la pagina Web del Ayuntamiento están dando sus frutos. Si bien se debe seguir trabajando en la misma dirección, pues hay una minoría que aun no tiene ese conocimiento.

3ª Sobre el manejo y movilidad por el Centro se maneja bien (89,47%). Hay un porcentaje del (7,37%) que no se orienta correctamente y (3,16%) no contesta. Lo que refleja que aunque la mayoría si se manejan bien los resultados son aceptables pero insuficientes.

Siendo la media que valora poca accesibilidad (4,21%) o nula del (1,05%) frente al (15,79%) que dan una calificación de normal, de muy buena (36,84%), de excelente (36,84%) y un (5,27%) no contesta. Dato este relevante ya que el porcentaje anterior abarca en buena medida a personas con algún tipo de diversidad funcional.

4º Sobre la información; el trato; ayudas y apoyos recibidos se desprende que el trabajo llevado a cabo es bueno y que la información llega, se sienten entendidos y reciben apoyos adecuados.

La labor de los profesionales es muy valorada como se puede comprobar en el apartado de observaciones y muy buena alcanzando una calificación de buena a excelente, siendo un porcentaje bajo el que no contesta o presenta descontento.

5º A la hora de contemplar la accesibilidad en los servicios de TIC, se percibe que más de la media no tiene dificultad, pero se refleja que hay personas que se manejan con gran dificultad o total.

Por lo que existe la necesidad de apoyos y mayor formación individualizada para que el acceso y manejo sea viable para todos/as.

6º El grado de satisfacción con los servicios del Centro, es decir su valoración global es de excelente en (48,42%); de muy bueno el (34,74%); de normal (10,53%); más bien baja (2,10%), no buena el (2,10%) y otro (2.11%) no contesta. Y haciendo mención a las valoraciones que se dan a cerca de mejorar el servicio, se puede constatar que (23,16%) lo considera de máxima necesidad; de necesidad alta (27,37%); normal (22,11%), más bien baja (9,47%), ninguna necesidad (5,26%) y no contesta (12,63%).Datos que refieren a que la satisfacción con los servicio del Centro es de buena a excelente, pero que requiere trabajar en su mejora.

Como conclusión final se exponen algunas de las sugerencias de mejora en los servicios teniendo en cuenta las observaciones realizadas por el personal y las personas usuarias.

El personal propone:

a) Más despachos individualizados para mayor privacidad.

B) La necesidad de incorporar el braille en diferentes zonas.

c) Más profesionales cualificados en pedagogía, interpretación de lengua de signos y otras.

d) Cambio de la puerta de entrada, para facilitar el acceso a las personas con movilidad reducida y mantener la temperatura del edificio.

Las personas usuarias sugieren:

a) Personal para el Centro de Dinamización Tecnológica Local y apertura por las tardes. (Algo que se venía reivindicando entre las sugerencias de las personas usuarias y que a la fecha de hoy se ha materializado).

b) Mayor difusión de los cursos en las redes sociales.

c) Actualización y mantenimiento de los ordenadores con especial referencia al aula de la planta baja.

d) Más cursos y mayor variedad.

e) Página Web más accesible y clara.

f) Más información de los servicios y más clara y mejora en la organización.

CAPÍTULO VI. LIMITACIONES

Las dificultades o limitaciones con las que se ha contado, han sido:

- El corto espacio de tiempo para llevar a cabo el trabajo. Lo que conlleva un mayor esfuerzo para su conclusión.
- La extensión del mismo al intentar analizarlo por departamentos.
- La elaboración de los cuestionarios, para que fuesen entendibles por todas las personas que voluntariamente se comprometieran a contestarlos.
- La dificultad para extraer la información, pues algunos cuestionarios presentan escrituras poco legibles, al presentarlos en papel.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA. (Norma ISO- 690)

ABAJO, A. (2000). Plan Especial de actuación para la accesibilidad de la Ciudad de Avilés. Memoria general conceptos Básicos. Ed. Vía libre, S.L. pp. 9-22

ABRIL ABADIN, D., DELGADO SANTOS, C.I., VIGARA CERRATO, A. (2010). Comunicación Aumentativa y Alternativa. Guía de referencia. CEAPAT. PP.18-20.

AENOR (2007). Norma UNE.170001-1:2007 Accesibilidad Universal. Parte 1. Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno. Madrid. Ed. AENOR.

ALONSO, F [et.al.]. (2003). El libro blanco, Plan de Accesibilidad 2003-2010. Por un nuevo paradigma, el Diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. Ed. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. ACCEPLAN pp. 27-45.

ARAGALL, F. (2008). Diseño para todo un conjunto de instrumentos.pp.6-134.

AYUNTAMIENTO DE AVILÉS (2008). Programa Territorial de Empleo de Avilés 2008-2011.Ed. Ayuntamiento de Avilés.pp.3-99.

AYUNTAMIENTO DE AVILÉS (2012). Por el Desarrollo Económico Avilés Acuerda. El Empleo y La Cohesión Social. Ed. Ayuntamiento de Avilés, pp.93-118.

AYUNTAMIENTO DE AVILÉS (2018). Avilés Innova. Por el Desarrollo Económico, la Sostenibilidad, el Empleo y la Cohesión Social 2018-2021. Ed. Ayuntamiento Avilés, pp. 26,73-79

BRUSELAS, Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020, un compromiso renovado para una Europa sin barreras. Ed. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de Regiones, 15 de noviembre 2010 {SEC(2010) 1323}{SEC(2010) 1324}

CARRERAS MONTOTO, O (2018). Referencia sobre legislación Española https://olgacarreras.blogspot.com[Fecha de consulta: 31/05/2018].

ESPAÑA, Constitución Española. Ed. Boletín Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1978, nº 311. pp. 29313-29424

ESPAÑA, Estrategia Española sobre Discapacidad 2012-2020. Ed. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 15 de octubre de 2011.pp.1-42. Disponible en:http://www.msssi.gob.es/en/ssi/discapacidad/docs/estrategia_espanola_discapacidad_2012_2020.pdf [Fecha de consulta, 6 de abril de 2018].

ESPAÑA, Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. Ed. Boletín Oficial del Estado, 21 de abril de 2008, nº 96. pp. 20648-20659

ESPAÑA, Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los minusválidos. Ed. Boletín Oficial del Estado, 30 de abril de 1982, nº 103. pp. 11106-11112

ESPAÑA, Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad. Ed. Boletín Oficial del Estado, 3 de diciembre de 2003, nº 289. pp. 43187-43195

ESPAÑA, Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconoce las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sorda ciegas. Ed. Boletín Oficial del Estado, 24 de octubre de 2007, nº 255. pp. 43251-43259

ESPAÑA, Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Ed. Boletín Oficial del Estado, 27 de diciembre de 2007, nº 310. pp. 53278-53284

ESPAÑA, Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con Discapacidad. Ed. Boletín Oficial del Estado, 2 de agosto de 2011, nº.184. pp. 87478-87494

ESPAÑA, Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Ed. Boletín Oficial del Estado, 10 de diciembre de 2013, nº 295. pp. 97922-97952

ESPAÑA, Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determina las especificaciones y características y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo. Ed. Boletín Oficial del Estado, 25 de febrero de 2008, nº48. Pp. 11086-11090

ESPAÑA, Plan de Acción de la Estrategia Española sobre Discapacidad 2014-2020.Ed. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 12 de septiembre de 2014.p.p 1-30. Disponible en:https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/docs/plan_accion_EED.pdf [Fecha de consulta, 6 de abril de 2018].

ESPAÑA, I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012. Por un nuevo paradigma, el diseño para todos, hacia la plena Igualdad de Oportunidades. Ed. Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2004, pp.87-186. Disponible en: http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO12610/pndaa.pdf [Fecha de consulta, 6 de abril de 2018].

ESPAÑA, Real Decreto 314/2006 de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación. Ed. Boletín Oficial del Estado, 28 de marzo de 2006, nº 74 pp.11816 - 11831

ESPAÑA, Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de personas con discapacidad a efectos de la ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Ed. Boletín Oficial del Estado, 16 de diciembre de 2006, nº 300. pp.44285 – 44286

ESPAÑA, Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad. Ed. Boletín Oficial del Estado, 13 de diciembre de 2006, nº 297. pp. 43718-43724

ESPAÑA, Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en su relación con el Estado. Ed. Boletín Oficial del Estado, 24 de marzo de 2007, nº 72.pp. 12852 - 12856

ESPAÑA, Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueba las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificios. Ed. Boletín Oficial del Estado, 11 de mayo de 2007, nº 113. pp. 20384-20390

ESPAÑA, Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. Ed. Boletín Oficial del Estado, 21 de noviembre de 2007, nº 279. pp. 47567-47572

ESPAÑA, Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006. Ed. Boletín Oficial del Estado, 11 de marzo de 2010, nº 61. pp. 24510-24562

ESPAÑA, Real Decreto 127/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con Discapacidad. Ed. Boletín Oficial del Estado, 17 de septiembre de 2011, nº 224. pp. 98872-98879

ESPAÑA, Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Ed. Boletín Oficial del Estado, 3 de diciembre de 2013, nº 289. pp. 95635-95673

FUNDACIÓN SERES, FUNDACIÓN ONCE, FUNDACIÓN AGUIRRE (2012). Hacia una oficina universal y accesible. Entornos de oficina accesible para todas las personas, Ed. Fundación Seres, Fundación Once y Fundación Aguirre Newman, pp. 62-67. Disponible en: http://ciapat.org/biblioteca/pdf/809-

Hacia_una_oficina_universal_y_accesible_entornos_de_oficina_accesibles.pdf. [Fecha de consulta, 15 de junio de 2018]

MIRANDA, M. (2014) Análisis de Satisfacción de los Usuarios del Programa de Envejecimiento Activo del Centro Social de Personas Mayores de Mieres. [Trabajo Fin de Grado] Repositorio. La Rioja. Universidad Internacional de la Rioja, pp. 3-22.

OBSERVATORIO SOCIOECONOMICO DE AVILÉS (2014/2017). Indicadores Socio-económicos del Ayuntamiento de Avilés. Ed. Ayuntamiento de Avilés.

ODINA (2016). IV Diagnostico de la inmigración en Avilés. Ed. Red de Observación Participativa y Cooperativa para la Inserción de Personas Inmigrantes de Asturias, pp.5-11.

PRINCIPADO DE ASTURIAS, Ley 5/95 de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras. Ed. Boletín Oficial del Principado de Asturias, 19 de abril de 1995, nº 89. pp. 4117-4126

PRINCIPADO DE ASTURIAS, Decreto 37/2003, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley del Principado de Asturias 5/1995 de 6 de abril, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras, en los ámbitos urbanístico y arquitectónico. Ed. Boletín Oficial del Principado de Asturias, 11 de junio de 2003, nº 134. pp. 7762-7777

PRINCIPADO DE ASTURIAS, I plan de Accesibilidad del Principado de Asturias 2011-2012. Ed. Dirección General de Mayores Discapacidad. Consejería de Bienestar Social y Vivienda, 2011: pp. 91-110.

VIVIR ASTURIAS.COM. Geografía de Avilés. Página Web. [Fecha de consulta: 31/05/2018].

ANEXOS.

- **Cuestionario diseñado y pasado al Personal del Centro.**
- **Cuestionario diseñado y pasado a las Personas Usuarias del Centro.**
- **Plan de actuaciones en el Centro de Empleo Europa.**

Encuesta al Personal, para la Mejora de los Servicio de Información y Atención prestados a personas usuarias, en este Centro.

Centro de Empleo Europa - Ayuntamiento de Avilés

Desde el Ayuntamiento de Avilés se desea hacer un Estudio evaluativo sobre ¿Qué actuaciones podrían incorporarse a la gestión cotidiana para dar respuesta **inmediata** a las necesidades de las personas usuarias del Servicio en que trabaja? y ¿Si se da el trato debido a estas personas en los distintos Servicios de Información y Atención del Centro?, con el fin de mejorarlos.

Le rogamos que de forma anónima cubran el siguiente cuestionario.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún fin distinto al que se le ha propuesto.

A). Marque la opción correcta con una X.

MUJER	**HOMBRE**

B). Indique su edad:

C). ¿Es Persona con discapacidad? Rodee con un círculo la opción elegida.

Si No

D). Si es persona con discapacidad, indique el tipo y grado.

Por favor de contestación a las preguntas siguientes.

1. ¿Cuál es su área de trabajo?:

2. Señalen que actuaciones de trabajo realiza en este Centro, teniendo en cuenta si su relación es directa o indirecta con las personas usuarias. Ponga en los espacios del cuadro que corresponda una "X".

Actuaciones en el puesto de trabajo	Directa	Indirecta
A) Actuaciones políticas sobre Accesibilidad		
B) Redacción y Aplicación de normas de Accesibilidad.		
C) Diseño, Elaboración, Implantación y Ejecución de Proyectos, a aplicar la normativa de Accesibilidad de manera Transversal.		
D) Control de la adecuación de obras y proyectos a normativa vigente.		
E) Planificación y Ejecución de Accesibilidad, en el entorno, edificio, instalaciones, oficinas, aulas, salas de espera y aseos.		
F) Compra de Mobiliario de instalaciones y Material de Oficina. Cuyo uso y manejo sea sencillo y práctico para todo tipo de usuarios.		
G) Mantenimiento y actualización de deficiencias en edificios, instalaciones y maquinarias.		
H) Mantenimiento y actuaciones de deficiencias en la Red Informática y su Aplicación práctica.		
I) Atención e Información a personas usuarias, con especial referencia a los colectivos vulnerables y que presenten algún tipo de discapacidad.		
J) Medios de Comunicación para personas usuarias como: Redes Sociales, Páginas WEB y otros Medios (radio, TV, prensa, documentos de todo tipo, etc.).		
K) Formación a Colectivos de especial vulnerabilidad. Discapacidad, Mayores, Jóvenes, Inmigrantes, Reclusos etc.		
O) TIC en: (Mantenimiento, información o formación).		

3. ¿Qué actuaciones podrían incorporarse a la gestión cotidiana para dar respuesta **inmediata** a las necesidades de las personas usuarias del Servicio en que trabaja? Valore las que considere, en los siguientes apartados. Del 1 al 5, teniendo en cuenta que 1 representa poca necesidad y el 5 mucha necesidad:

a). Presupuestos para llevar a cabo mejoras del Servicio.

1	2	3	4	5

b). Mejor diseño de edificios, instalaciones y herramientas de uso y servicios.

1	2	3	4	5

c). Mejora de los espacios para que haya libertad de movimiento en los desplazamientos por las instalaciones.

1	2	3	4	5

d). Mejor mantenimiento de instalaciones y servicios. Siendo más ágiles en resolver deficiencias.

1	2	3	4	5

e). Mayor adaptación del mobiliario y los materiales de oficina.

1	2	3	4	5

f). Mejor trato individualizado, empático, sereno y práctico con las personas usuarias del Centro, en la atención e información de las gestiones que vienen a realizar.

1	2	3	4	5

g). En el acceso a la información y a los servicios que se prestan se requiere de mayores ayudas y apoyos, para facilitar las tareas a personas con especial vulnerabilidad o discapacidad. Rodee con un círculo la respuesta correcta.

Si No

Y valore en qué medida, siendo 1 el menor y 5 el más alto.

1	2	3	4	5

h) ¿En la comunicación la información es facilitada de manera conveniente para todas las personas? Rodee con un círculo.

Si No

i) ¿Se introduce la lengua de signos y lenguajes alternativos en las conversaciones orales y estas se llevan a cabo de manera fluida y manteniendo una escucha activa?. Rodee con un circulo.

Si No

j) ¿Se utiliza igualmente una escritura legible y normalizada, en los escritos, por ejemplo: escritura aumentativa o braille? Rodee con un círculo.

Si No

k) ¿En las TIC, y nuevas tecnologías, se utilizan diseños manejables, prácticos, eficaces y seguros para facilitar las tareas en su uso a las personas usuarias? Rodee con un círculo.

Si No

o) ¿Y la información dada sobre las TIC, para su manejo y funcionamiento, teniendo en cuenta la diversidad de las personas usuarias, es apropiada? Rodee con un círculo.

Si No

4. Para finalizar puede reflejar sus aportaciones o sugerencias en este apartado de Observaciones:

Gracias por su colaboración.
Avilés, 9 de abril de dos mil dieciocho

Encuesta para personas usuarias. Sobre las necesidades que presentan y del trato recibido en los distintos Servicios de Información y Atención del Centro de Empleo Europa - Ayuntamiento de Avilés.

Desde el Ayuntamiento de Avilés se desea hacer un Estudio y valoración sobre las necesidades que presenta las personas usuarias y el trato recibido en los distintos Servicios de Información y Atención de este Centro, con el fin de mejorarlos.

Le rogamos que de forma anónima cubra el siguiente cuestionario.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún fin distinto al que se le ha propuesto.

A). Marque la opción correcta con una "X".

MUJER	HOMBRE

B). Indique su edad:

C). ¿Es persona con discapacidad? Rodee con un círculo la opción elegida.

Si No

D). Solo si es persona con discapacidad, responda con brevedad. ¿Qué tipo de Discapacidad y grado tiene?

1. ¿Qué servicio y gestión viene a realizar? Responda brevemente.

2. ¿Conoce los servicios que presta el Centro de Empleo Europa?. Rodee con un circulo la opción elegida.

Si No

3. ¿Se maneja y orienta bien por el edificio? Rodee con un círculo.

Si No

4. Si puede moverse y orientarse bien por el edificio y sus diferentes puntos de información, orientación, formación etc. Valore en qué medida, del 1 al 5 y marque con una "X" en el cuadro, sabiendo que el 1 representa la valoración más baja y el 5 la más alta.

1	2	3	4	5

5. ¿Ha encontrado la información que busca y la entiende? Rodee con un círculo la opción elegida.

Si No

6. ¿Se siente entendido/a? ¿La información le ha servido para algo? Rodee con un círculo la opción elegida.

Si No

7.¿Le han ayudado a realizar las gestiones para las que acude al Centro Empleo Europa? Rodee con un círculo la opción elegida.

Si No

8. Valore su satisfacción con el trato recibido. Marcando con una "X" en el cuadro, sabiendo que el 1 representa la valoración más baja y el 5 la más alta.

1	2	3	4	5

9. ¿Al utilizar el ordenador se le ayudó? Rodee con un círculo la opción elegida.

Sí No

10. ¿Fue fácil trabajar con el ordenador? Rodee con un círculo la opción elegida.

Si No

11. ¿El ordenador estaba en un espacio que se veía bien? Rodee con un círculo la opción elegida.

Si No

12. ¿Cuál es su valoración global del Centro de Empleo Europa? Puntúe del 1 al 5 y marque con una "X" en el cuadro, que desee, sabiendo que el 1 representa la valoración más baja y el 5 la más alta.

1	2	3	4	5

13. Si cree que deben mejorarse los servicios ofertados en el Centro de Empleo Europa. Valore en qué medida y puntúe del 1 al 5, siendo la valoración menor el 1 y la mayor el 5 y marque una "X" en el cuadro, según opción elegida.

1	2	3	4	5

14. ¿Qué servicios mejoraría? Conteste brevemente.

Si desea decir algo más. Puede hacerlo en Observaciones**. Gracias por colaborar, nos está ayudando a mejorar los Servicios.**

OBSERVACIONES:

Ayuntamiento de Avilés, 9 de abril de dos mil dieciocho.

3.3.2. PLAN DE ACTUACIONES EN EL CENTRO DE EMPLEO EUROPA.

Plan de Actuaciones sobre la Accesibilidad en los Servicios de Información y Atención al Usuario en Centro Empleo Europa - Ayuntamiento de Avilés.

Este Plan ha sido elaborado para dar respuesta al Estudio y Valoración de la Accesibilidad en los Servicios de Atención e Información a Usuarios del Centro de Empleo Europa-Ayuntamiento de Avilés,(2018) que se está llevando a cabo. .

1. PRESENTACIÓN

El trabajo que se aborda para el Plan de Actuaciones viene a verificar el grado de accesibilidad, tanto en el uso de las instalaciones como en la información y asesoramiento prestado a los usuarios del Centro de Empleo Europa. Edificio Administrativo del Ayuntamiento de Avilés para la formación y el empleo.

A lo largo del plan de actuación se aportarán datos contrastados cuya finalidad es verificar la situación actual a efectos de promover nuevas aportaciones en el ámbito de la accesibilidad universal, basada en diseños para el uso y disfrute de toda persona.

2. PLAN DE ETAPAS

El plan se llevara a cabo siguiendo los siguientes criterios:

2.1.- Plan de actuación en edificio. 2.2.- Accesibilidad a la Información y a la Comunicación.

Dentro del **primero** 2.1 se hará: **a) un diagnostico** de la situación actual, donde se recogerá información sobre el inventario del edificio, sus instalaciones, ubicación, uso. **b) Un análisis y evaluación de la Accesibilidad** que reflejará la información a través de un Plano de situación, fotografías y ficha descriptiva de las instalaciones donde se analizan: datos de localización, accesibilidad exterior, acceso al edificio, recorridos interiores, dependencias y instalaciones, Iluminación, salidas de emergencia y señalizaciones y su posterior evaluación. **c) Unas propuestas de actuación.**

Dentro del **segundo 2.2** se tendrá en cuenta los siguientes apartados: **a)** 1. Identificación de las principales barreras; 2. Identificación de los problemas estructurales; 4. Identificación de las zonas de intervención preferente. **b)** Diagnostico de la situación actual**. c)** Una evaluación de la accesibilidad. **d)** Y propuestas de actuaciones.

Todo ello en base a las aportaciones realizadas por este Ayuntamiento en tema de Accesibilidad y los datos que se desprendan del estudio que se está llevando a cabo**:** "Estudio y Valoración de la Accesibilidad en los Servicios de Atención e Información a Usurarios del Centro de Empleo Europa - Ayuntamiento de Avilés". La Técnica de Empleo y la Trabajadora Social.

Tras la recogida, análisis y evaluación de los datos, se cotejara los resultados de las encuestas, que se han pasado al personal y a los usuarios del centro, a través de dos cuestionarios diseñados para medir y evaluar las necesidades más prioritarias que sean detectadas en el servicio.

2.1. PLAN DE ACTUACIÓN EN EDIFICIO

a)Diagnóstico de la situación actual

- Recogida de información

Inventario del edificio, titularidad de la entidad local:

Centro de Empleo Europa, Organismo de uso público dependiente de la Concejalía de Promoción Económica, Formación y Empleo.

Ubicado en la Avenida de Oviedo, nº 9.

Consta de las siguientes plantas: Sótano A, Sótano B, Planta Baja, 1ª y 2ª.

De uso para la Formación y Empleo, Área de Acompañamiento Laboral, Tele centro, Recepción.

Capacidad y número de visitas: Unas visitas 2341 en 2017.

Antigüedad: + de 10 años

B) Análisis y evaluación de la accesibilidad.

Para el análisis y posterior evaluación de la accesibilidad en el Centro de Empleo Europa, se recaba la siguiente información, que se materializará mediante unos planos de situación, fotografías y ficha descriptiva de las dependencias del Centro. Para ello se toma por referencia el estudio de accesibilidad universal en dependencias municipales del Ayuntamiento de Avilés, (2014) y que recoge un informe del Centro que establece un diagnóstico y valoración del estado del edificio hasta esa fecha y que será ampliado considerablemente mediante el estudio

que se lleva a cabo Estudio y Valoración de la Accesibilidad en los Servicios de Atención e Información a Usurarios del Centro de Empleo Europa - Ayuntamiento de Avilés (2018).

- **Planos de situación** (Anexados).
- **Documentación fotográfica** (Anexadas).
- **Ficha descriptiva** (A continuación)

Esta **Ficha Descriptiva** va a analizar los siguientes datos en materia de accesibilidad:

1. Datos de localización:

Principado de Asturias, Villa de Avilés, Edificio Municipal del Ayuntamiento de Avilés dependiente de la Concejalía de Promoción Económica, Formación y Empleo. Centro de Empleo de Europa. Avenida de Oviedo, 9 - Avilés.

2. Accesibilidad exterior

Situación	Villa de Avilés.
Calle	Avenida de Oviedo, 9
Aparcamiento	Un aparcamiento reservado en el terreno del edificio, accesible, señalado y de dimensiones adecuadas.

3. Acceso al edificio

Escaleras	Rampas	Puertas	Otros elementos	Señalización exterior del edificio.
No	No	Puertas manuales de vidrio, de 0,85m	Acceso al edificio a corta cera - accesible.	Señalizador en piedra, visible a la entrada del edificio con el nombre del centro.

4. **Recorrido interior.** Sistema de elevación / comunicación vertical

Escaleras	Cuatro escaleras interiores. **Escalera 1**, que une Sótano A, Planta baja, primera y segunda. Ancho 1,08m. Escalones con bandas antideslizantes. Pasamanos de altura 0,97m. a un lado. Iluminación insuficiente. **2 Escalera,** que une Planta baja, 1º y 2º. Ancho 1,15m. Escalones con bandas antideslizantes. Pasamanos de altura O,95m. a un

	lado. **Escalera 3 y 4,** que une Plantas sótano B y bajo. Ancho 1,17m. Escalones con bandas antideslizantes. Pasamanos a la altura de 1 m. a un lado.
Ascensores	**Ascensor.**- Une las Plantas sótano A, baja, 1ª y 2ª. **Puertas automáticas** de 0,8m. **Cabida** de 1,13 x 1,40 m. **Pasamanos** a 0,70m de altura. **Botones interior** a 0,84m de altura, en braille y señalización visual.

5. Recorrido interior. Horizontales.

Pasillos	**Recorridos interiores horizontales**, accesibles. **Salvo Sótano A** (Archivo), donde el ancho de los pasillos es de 0,75m.
Rampas	**Rampas**, sí, en el Sótano A, para salvar la altura desde el ascensor al archivo. Sin bandas antideslizantes ni pasamanos.
Puertas	Según normativa.
Escalones	**Escalones**, no.
Desniveles y pavimentos	**Suelos** lisos y poco deslizantes.

6. Dependencias e Instalaciones (Según directorio)

Planta Baja:

Dependencias	Barreras	Accesibilidad
Recepción	El mostrador de información general tiene una altura de 1,0m. No pavimento táctil en el itinerario accesible.	**No es accesible.**
Área de Formación	Las tres aulas reúnen los requisitos mínimos de accesibilidad.	**Accesibles.**
Centro de Dinamización Tecnológico Local. (TELE-CENTRO)	.	**Accesible.** Las mesas del Tele centro tiene una altura de 0,68, sin obstáculos por debajo
Área de Acompañamiento Laboral		La mesa de atención al público en Área de acompañamiento laboral, tienen una altura de 0,75m**, son accesibles.** Los espacios **se ajustan a la normativa de accesibilidad.**

Aseos	Grifería no adaptada. Dos aseos para trabajadores del Centro. No adaptados.	Dos aseos de uso público adaptado, en planta baja, con barras fijas y abatibles. Tiene posibilidad de transferencia lateral. Lavabo con pie. **Accesible**.
Almacén		Accesible en el acceso.

Planta Primera:

Dependencias	Barreras	Accesibilidad
Sala Polivalente		**Accesible.**
Sala de Reuniones		**Accesible.**
Área de Proyectos		**Accesible.**
Dirección		**Accesible**
Administración	Mesas no adaptadas. Obstáculo por debajo.	**Espacio Accesible.**
Aseos	**Sin posibilidad de transferencia lateral.**	Dos aseos. Adaptados.

Planta Segunda:

Dependencias	Barreras	Accesibilidad
Aula 1		**Accesible**
Aula 2		**Accesible.**
Aula 3		**Accesible.**
Aula de Informática		**Accesible.**
Aseos	**Lavabo con pie que obstaculiza la transferencia lateral. Grifería no adaptada.**	**Aseos adaptados, con barras fijas y abatibles.**
Cuarto de Limpieza		**Accesible.**

Sótano B y A:

Dependencias	Barreras	Accesibilidad
Sótano B. Talleres Formativos (Aula Lavandería).		**Accesible desde el exterior del edificio.**
Sótano B. Archivo		**Accesible.**

Sótano B. Aseos	**Con adaptaciones**	**No accesibles.**
Sótano B. Vestuario	**Sin adaptaciones**	**No accesible.**
Sótano A. Almacén		**No accesible.**
Sótano A. Archivo		**No accesible**

7. Iluminación

Contraste adecuado.

8. Salidas de emergencia y señalizaciones.

Directorio de información general en la entrada principal. Fijado a la pared. No hay señales en braille. Salidas de emergencia se ajustan a la normativa.

Para la evaluación sobre las instalaciones y edificio de Centro de Empleo Europa, se parte del estudio de Accesibilidad Universal en dependencias Municipales, Ayuntamiento de Avilés (2014). Además se valora plano de situación, documentación fotográfica y ficha con los contenidos establecidos a tal efecto.

c) Unas propuestas de actuación.

Como propuestas de mejora para resolver la accesibilidad en el Centro de Empleo Europa, edificio de uso Público para la Formación y el Empleo del Ayuntamiento de Avilés, ubicado en la Avenida de Oviedo,9 - Avilés, se proponen las siguientes:

1. Pavimento táctil en el itinerario accesible.

2. Mejora de señalizaciones con texto al menos en español e ingles, en relieve y en braille.

3. Mejora de iluminación en la escalera 1.

4. Pasamanos y bandas antideslizantes en la rampa del sótano A.

5. Adaptación mostrador de información general.

6. Adaptación de la grifería en aseos.

7. Reubicación del lavabo en el aseo adaptado de la 2º planta.

Según información cotejada y recogida del Estudio de Accesibilidad Universal en Dependencias Municipales, Ayuntamiento de Avilés (2014). Con el fin de emprender nuevas medidas de accesibilidad en las instalaciones y servicios del Centro.

2.2 ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En esta fase informativa se recogerá, analizará y diagnosticará las características básicas generales y para ello se llevaran a cabo las siguientes actuaciones:

1. Identificación de las principales barreras

2. Identificación de los problemas estructurales

4. Identificación de las zonas de intervención preferente

A su vez se realizará:

a) Diagnostico de la situación actual

Que analizará la información, señalización y demás aspectos que determinen la compresión y orientación de los servicios desde la Observación directa del mismo. Recogiendo los datos más relevantes en la siguiente tabla.

	Principales barreras	Problemas estructurales	Zonas de intervención preferente
Recepción	**Físicas:** **1**. Mostrador de información no accesible altura 1 m. **2.** Suelo no pavimento táctil en el itinerario accesible. **3**. Textos e indicaciones no están en braille, ni en relieve. **4.** Falta de una buena señalización que ayuden con la de - ambulación en edificio. **5.** Puerta de entrada al edificio. **Personal:** **1.** No traductores ni comunicadores de lenguas alternativas o de signos, ni de braille.	**Físicos.** **De personal.**	**Cambio de puerta de entrada edificio** **Cambio del mostrador de información.** **Pavimento táctil en el itinerario accesible.** **Personal de apoyo a las personas con diversidad funcional o inmigrantes/extrajeras.** **Introducción de textos en braille.** **Interprete de lengua de signos y de otras lenguas alternativas.** **Personal con dominio de varias lenguas.**
Centro de Dinamización Tecnológico Local. (TELE-CENTRO)	**No hay mayores problemas en la utilización del servicio. La falta de comprensión o falta de información que puedan tener alguna persona usuaria se solventa con el trato individualizado que presta el personal, según perfil de la persona.**		

Área de Acompañamiento Laboral	**No se detectan**	**No hay.** **Mobiliario - accesible.** **Personal altamente cualificado.**	**Se solicitan más despachos individualizados, para un mejor trato a las personas usuarias.**
Área de Proyectos - Formación y Empleo	**No se detectan**	**No hay.** **Espacio amplio y Personal altamente cualificado**	**En la formación, mejora del mantenimiento informático, para trabajar con los ordenadores.** **Mayor concreción y claridad en los temas a impartir en los cursos. Teniendo en cuenta la diversidad.** **Mayor número de cursos y mayor variedad.**
Administración	**Física:** Mobiliario no adaptado.	**No se detectan**	**No hay.**
Dirección	**Este departamento no está ubicado aquí.**		
Trato	**El trato dado y recibió es de bueno a excelente según se desprende de los cuestionarios que se pasaran a las personas usuarias.**		

Se ha de puntualizar que con respecto a los intérpretes de lenguas de signo, el Centro tiene un convenio de colaboración con FESOPRAS. Federación de Personas Sordas del Principado de Asturias, que cubre las situaciones de necesidad más puntuales.

b) Evaluación de accesibilidad

Una vez recogidos los cuestionarios se procede a la valoración de la muestra analizando las condiciones de accesibilidad del servicio teniendo en cuenta las aportaciones de las personas usuarias y personal del Centro

Siendo recogidos los resultados con respecto al grado de accesibilidad de los Servicios de Atención e información del Centro en el apartado 4.2 Análisis de los resultados y al Capitulo V. Conclusiones y Prospectiva, de la presente investigación Estudio y Valoración de la Accesibilidad

en los Servicios de Atención e Información a Usuarios del Centro de Empleo Europa-Ayuntamiento de Avilés (2018).

c) Propuestas de Actuación

Para llevar a término las propuestas de actuaciones se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Lograr unos servicios accesibles a todos, no sólo permitiendo el desplazamiento, sino facilitando la orientación, de-ambulación y la comunicación.
- Facilitar su uso y comprensión por cualquier persona, residente o visitante.
- Señalizar e informar de una forma clara y accesible para cualquier persona, con independencia de su discapacidad, incluyendo pictogramas, buen contraste de color, mensajes sencillos, información en braille y alto relieve, información acústica, o textos en diferentes idiomas.
- Alentar al personal para un trato respetuoso, empático y de escucha activa, que sean escalafón de un buen servicio a la persona como tal. Donde el usuario se vea acompañado, valorado e informado adecuadamente y sus gestiones sean realizables en tiempo y forma y valoradas de manera individualizada, con la confidencialidad adecuada.